Охорона психічного здоров'я у штаті Вашингтон

Посібник із страхових послуг

Департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення

Відділення психічного здоров'я та реабілітації

Washington State Department of Social & Health Services

Transforming lives

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

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

ប្រសិនបើអ្នកមិនមែនជាភាសាដែលអ្នកអាចអានបាន
សូមទូរស័ព្ទ 1-800-446-0259 សំរាប់ជំនួយ ។
Cambodian

如果您看不懂這種語言，請電1-800-446-0259 請求幫助。
Chinese

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

ຖ້າບໍ່ແມ່ນພາສາທີ່ທ່ານອ່ານໄດ້, ກະຣຸນາໂທຫາ
1-800-446-0259 ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ.
Laotian

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

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

Russian

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

Somali

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

Spanish

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

Ukrainian

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

Vietnamese

Якщо цей посібник написаний мовою, якою ви не можете читати, зверніться по допомогу, зателефонувавши за номером 1-800-446-0259.

Ласкаво просимо до Посібника з психіатричних послуг штату Вашингтон

Ці послуги призначені для людей, які отримують пільги за програмою Medicaid. Якщо ви не зараховані до програми Medicaid та потребуєте медичних послуг, послуг лікування психічних розладів та зловживання психоактивними речовинами, відвідайте веб-сайт www.waHealthPlanFinder.org для подання заявки або зателефонуйте за номером 1-800-562-3022.

Учасники програми Medicaid у штаті Вашингтон мають доступ до послуг лікування психічних розладів та зловживання психоактивними речовинами, також відомих як психіатричні послуги, через Організації з охорони психічного здоров'я (BHO). Такі послуги доступні в усіх регіонах та районах штату окрім округів Кларк (Clark) та Скаманіа (Skamania) (щоб знайти організацію BHO, перейдіть за посиланням www.dshs.wa.gov/BHOcontacts). BHO може надати інформацію та допомогу тією мовою або в тому форматі, який ви оберете, усно або письмово. Деякі приклади послуг, які надаються:

- Перелік спеціалістів з охорони психічного здоров'я у вашій сфері, включаючи їхню контактну інформацію, спеціальність та доступні мови крім англійської
- Послуги перекладача від постачальника або BHO
- Інформацію щодо транспортування на медичні прийоми
- Інформацію щодо попередніх розпоряджень щодо лікування психічного здоров'я/станів

Що робити, якщо я мешкаю в окрузі дії програми інтегрованого медичного обслуговування (Fully Integrated Managed Care), приміром, в окрузі Кларк (Clark) або Скаманіа (Skamania)?

Якщо ви мешкаєте в окрузі Кларк або Скаманіа, координація та оплата послуг із підтримки психічного здоров'я/поведінкових розладів забезпечуються через план керованого медичного обслуговування. Якщо ви не зареєстровані у страховому плані Medicaid, або не знаєте, яким планом ви користуєтеся, зателефонуйте до Управління охорони здоров'я штату Вашингтон (Washington State Health Care Authority) за номером 1-800-562-3022. У міру того, як до програми інтегрованого медичного обслуговування (FIMC) включатимуться інші регіони штату, на ресурсі https://www.hca.wa.gov/about-hca/healthier-washington/regional-resources з'являтиметься додаткова інформація.

Яким чином американські індіанці або корінні жителі Аляски отримають доступ до послуг у рамках покриття Medicaid щодо лікування психічних розладів/поведінкових станів?

- Штат зареєструє у програмі з оплатою послуг (fee-for-service) усіх осіб із правом участі у програмі Medicaid, бажаючих отримати обслуговування у зв'язку із психічними розладами/поведінковими станами, що ідентифікують себе як американські індіанці або корінні жителі Аляски:
  - Під час першої або повторної реєстрації у програмі Medicaid; або
  - Під час надання інформації про зміни через веб-сайт системи Healthplanfinder за адресою: https://www.wahealthplanfinder.org/_content/Homepage.html
  - Коли вони зв'язуються з Центром підтримки клієнтів, що отримують медичне обслуговування (Medical Customer Service Center) Управління охорони здоров'я (Health Care Authority) за телефоном 1-800-562-3022, номер лише для користувачів телетайпа/телефону з текстовим набором (TDD/ TTY) 1-800-848-5429 або 711 (для осіб із слуховими та мовними апаратами).
- Зареєстровані у програмі Medicaid американські індіанці або корінні жителі Аляски можуть запросити послуги щодо лікування психічних розладів/поведінкових станів, звернувшись до будь-якого постачальника медичних послуг, що бере участь у програмі Medicaid та надає послуги у режимі оплати за послуги (fee-for-service).
- У режимі оплати за послуги обслуговування надається без обов'язкового допуску на рівні організації ВНО або штату.
- Перелік лікувальних установ можна знайти за посиланням: www.dshs.wa.gov/bha/services-american-indians-and-alaska-natives.

Існує лише один виняток для жителів південно-західного регіону, які мають право на участь у програмі Medicaid (округи Кларк та Скаманіа):

- У Південно-західному регіоні (Southwest Region) американські індіанці або корінні жителі Аляски, які мають право на участь у програмі Medicaid, можуть обирати страхування психічних розладів/поведінкових станів через організації керованого медичного обслуговування (MCO), що працюють за контрактом з Управлінням охорони здоров'я (Health Care Authority).

Цей посібник освітлює наступні питання щодо послуг ВНО.

- Як отримати послуги з охорони психічного здоров’я, та що робити у екстреній ситуації.
- Які послуги з охорони психічного здоров’я доступні від Відділення охорони психічного здоров'я і реабілітації (DBHR) Департаменту охорони здоров'я та соціального забезпечення штату
- Як дізнатись про додаткові послуги щодо підтримки психічного здоров'я
- Ваші права та обов’язки
- Як вам і членам вашої сім'ї допомогти нам підвищити якість надаваних вам послуг
- Інформація про медичне обслуговування
- Що робити, якщо ви не задоволені послугами
- Іншу важливу інформацію, яку ви маєте знати

Додаткову інформацією про державну систему охорони психічного здоров'я ви можете знайти у розділах 70.96.A, 71.05, 71.24 та 71.34 Переглянутих законів штату Вашингтон (RCW) за посиланням http://apps.leg.wa.gov/rcw/.

Щоб отримати більш детальну інформацію про систему охорони психічного здоров'я та послуги для учасників програми Medicaid перейдіть за посиланням www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery.

Для подання запиту на отримання друкованої копії цього посібника щодо страхового обслуговування зверніться до вашої організації з охорони психічного здоров'я, дані якої ви можете знайти на сторінці 5.

Альтернативні версії брошури

If you have questions about any part of this booklet, or need this information in another language or a different format such as American Sign Language (ASL), oral interpretation, Braille or large print, please call us at 1-800-446-0259 or please contact us through our Relay Service (TTY) at 1-800-833-6384 or dial 7-1-1. All accommodations or requests for alternative formats are provided at no cost.

Якщо ви маєте питання щодо будь-якої частини цього посібника, або якщо вам потрібна ця інформація іншою мовою або в іншому форматі, зокрема Американською мовою жестів (ASL), в усній інтерпретації, шрифтом Брайля або великим шрифтом, зателефонуйте нам на номер 1-800-446-0259 або на номер диспетчерської служби (TTY) 1-800-833-6384, або ж наберіть 7-1-1. Будь-які спеціальні заходи або запити щодо даних в альтернативних форматах вживаються/задовольняються безкоштовно.

Зміст

Важливі номера телефонів та ресурси 2

Інформація про послуги 4

Які послуги доступні? 8

Права щодо послуг EPSDT для дітей 12

Права осіб, які отримують послуги з охорони психічного здоров'я за програмою Medicaid 14

Попередні медичні вказівки, що стосуються психічного здоров'я 17

Скарги та апеляції 18

Визначення 24

Важливі номера телефонів та ресурси

Номери для отримання допомоги в кризових ситуаціях

- У випадку небезпечної для життя надзвичайної ситуації зателефонуйте за номером 911 або відвідайте пункт невідкладної допомоги в найближчій лікарні. Вам не потрібен дозвіл на отримання послуг у кризових ситуаціях.
- Для отримання цілодобової підтримки та направлення для послуг з лікування зловживання психоактивними речовинами, лікування ігрової залежності та психічних розладів зателефонуйте на безкоштовну та конфіденційну лінію допомоги штату Вашингтон: 1-866-789-1511, TTY 1-206-461-3219 або відвідайте веб-сайт за посиланням www.waRecoveryHelpLine.org
- Для отримання номерів телефону кризового центру у вашій зоні телефонного зв'язку перейдіть за посиланням: https://www.dshs.wa.gov/sites/default/files/BHSIA/dbh/BHO/BHO_Contacts_For_Services.pdf

Відділення психічного здоров'я та реабілітації штату Вашингтон

Для отримання інформації про послуги з охорони психічного здоров'я та даних контактних осіб (для всіх округів, окрім Кларк або Скаманіа)

- Посібник щодо психіатричних послуг різними мовами: https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/behavioral-health-benefits-book.
- Для пошуку послуг у вашому регіоні: www.dshs.wa.gov/BHOcontacts
- Для отримання більш детальної інформації про послуги, фінансовані штатом: 1-360-725-3700, 1-800- 446-0259 або www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery

Орган охорони здоров’я (HCA) штату Вашингтон

Для отримання інформації щодо фінансованої державою медичної допомоги, планів керованої допомоги, інших пільг в галузі психічного здоров'я, а також інформації щодо транспортування 1-800-562-3022, лише для користувачів телетайпа/текстового телефону (TDD/TTY): 1-800-848-5429 або 711 (для осіб із слуховими та мовними апаратами). Можна також надіслати електронне повідомлення на адресу: askmedicaid@hca.wa.gov або відвідати веб-ресурс www.hca.wa.gov/.

Адміністрація з обслуговування престарілих та тривалого обслуговування (ALTSA) штату Вашингтон

Для отримання інформації щодо психіатричних послуг в рамках тривалого обслуговування:

- зателефонуйте за номером 1-800-422-3263. Скарги/омбудсмени: 1-800-562-6028. www.dshs.wa.gov/altsa

Управління адміністративних (неупереджених) слухань штату Вашингтон (Washington State Office of Administrative (Fair) Hearings)

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

Відділ громадських прав

- www.hhs.gov/ocr

Інформація про те, як повідомити про ймовірні випадки шахрайства або жорстокого ставлення.

Номер для надання інформації про випадки шахрайства у програмі Medicaid: 360-586-8888

З питаннями, які пов'язані з організацією та керуванням Medicaid, завертайтеся до Служби підтримки клієнтів із питань медичної допомоги (Medical Assistance Customer Service Center, MACSC) Управління охорони здоров'я (Health Care Authority) за телефоном 360-562-3022.

Інформація про послуги

Хто має право на отримання психіатричних послуг?

Особи, які отримують пільги за програмою Medicaid, можуть безкоштовно отримати необхідні послуги з охорони психічного здоров'я.

Ми укладаємо контракти з місцевими агентствами щодо надання послуг з охорони психічного здоров'я. Для отримання права на надання послуг у вас має бути захворювання, на яке поширюються пільги нашої програми, і лікування має бути обумовлене медичними показаннями (тобто ви маєте задовольнити критеріям щодо доступу до обслуговування (Access to Care Standards)). Послуги для лікування психічних розладів або зловживання психоактивними речовинами мають окремі критерії визначення медичної необхідності.

Хто надає послуги, про які розповідається в цьому буклеті?

Департамент охорони здоров'я та соціального забезпечення керує фінансованою державою системою охорони психічного здоров'я та укладає контракти із організаціями із охорони психічного здоров'я (Behavioral Health Organizations або BHO) щодо надання послуг з охорони психічного здоров'я. Кожна BHO складається з одного або декількох округів. Всі, крім жителів округів Кларк і Скаманіа, які включені до програми Medicaid, зареєстровані в BHO.

До кого мені звернутися для отримання психіатричних послуг?

Якщо ви вважаєте, що вам потрібні психіатричні послуги, зателефонуйте або завітайте до своєї ВНО або до ліцензованого агентства у вашому регіони, щоб призначити зустріч для початкового обстеження та оцінки стану. Обстеження та оцінка стану необхідні для визначення послуг, які вам можуть знадобитися. Ви також отримаєте інформацію про психічне здоров'я та застосування послуг. За необхідності така інформація доступна іншими мовами, окрім англійської.

За винятком послуг, які надаються в кризових ситуаціях, більшість психіатричних послуг мають бути затверджені ВНО в вашому регіоні. Ви повинні піти до агентства, з яким ВНО укладає контракти, щоб отримати послуги, які покриваються програмою. Щоб знайти дані таких організацій, знайдіть дані організації ВНО, що працює за місцем вашого мешкання, за адресою: www.dshs.wa.gov/BHOcontacts.

Ви можете знайти ВНО в своєму регіоні за посиланням: www.dshs.wa.gov/BHOcontacts

Що відбувається на початковому обстеженні з метою оцінки?

Для визначення того, яке лікування вам необхідне та чи відповідає ваш стан рівню для надання послуг через ВНО, з вами зустрінеться кваліфікований фахівець з охорони психічного здоров'я. Для цього можуть знадобитися додаткові відвідування.

Спеціаліст з охорони психічного здоров'я поговорить з вами про ваші сильні сторони й ваші потреби. Вас запитають про мету вашого звернення. Вас можуть попросити розповісти про біографію і культурні коріння. Вам поставлять питання про стан вашого психічного здоров'я та про зловживання психоактивними речовинами, інші медичні проблеми та інші питання про аспекти, що можуть бути важливими.

Якщо буде встановлено, що ви страждаєте від психічного розладу/поведінкового стану, а також що обслуговування допоможе покращити, стабілізувати або попередити погіршення вашого стану, постачальник обслуговування обговорить з вами варіанти лікування. Якщо обслуговування не затверджене, ви маєте право на апеляцію відповідного рішення. Інструкції щодо того, як подати апеляцію, наведені на стор. 21 у розділі “Як подати апеляцію”.

Які додаткові психіатричні послуги покриваються програмою Medicaid?

Якщо ви не відповідаєте «критеріям доступу до обслуговування» (Access to Care Standards) для отримання послуг ВНО, ви можете мати право на отримання послуг більш низької інтенсивності, що надаються Органом охорони здоров'я (HCA). Зв'яжіться з представником вашої програми керованого догляду Medicaid для подання запиту на отримання психіатричних послуг. Страхове обслуговування, що пропонується Управлінням охорони здоров'я, не передбачає лікування від розладів/станів, що викликані вживанням алкогольних напоїв/наркотичних речовин.

Якщо вас не включено до програми керованого догляду Medicaid, зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 до постачальника психіатричних послуг, що приймає клієнтів у режимі оплати за послуги (fee-for-service) або перейдіть за посиланням http://www.hca.wa.gov/medicaid/Pages/index.aspx.

Чи повинен(-нна) я платити за будь-які послуги?

Якщо ви підете до постачальника психіатричних послуг, який не співпрацює з ВНО, можливо, вам доведеться заплатити за надання послуг. Якщо ви надішлете запит на отримання послуги, яка не покривається програмою або не є оправданою з медичної точки зору, можливо, вам доведеться заплатити. Якщо ви не впевнені щодо постачальника або послуги, будь ласка, проконсультуйтеся з вашим ВНО.

Що мені робити, якщо я отримаю рахунок?

Ви не маєте отримувати рахунки за послуги, які покриваються програмою Medicaid, крім випадків, коли ви отримуєте послуги, які не дозволені або надаються не уповноваженим постачальником.

У разі отримання рахунку зв'яжіться з офісом прийому платежів, який надіслав вам рахунок. Скажіть, що ваші послуги покриваються програмою Medicaid і попросіть їх пояснити, за що виставлено рахунок.

Якщо це не вирішить проблему, ви можете зв'язатися з постачальником психіатричних послуг, вашою організацією ВНО або омбудсменом для отримання додаткової допомоги.

Хто такий омбудсмен?

Омбудсмен (Служба з захисту прав) буде співпрацювати з вами і ВНО під час подання та розгляду скарг, апеляцій, а також під час адміністративного (неупередженого) слухання. Контактна інформація щодо омбудсменів у вашому регіоні обслуговування може бути наведена в переліку контактів ВНО за посиланням: www.dshs.wa.gov/BHOcontacts. Ви також можете зателефонувати за номером 1-800-446-0259. Це безкоштовна послуга.

Що робити, якщо мені потрібна послуга з транспортування для отримання медичної допомоги?

У деяких випадках Medicaid буде оплачувати витрати на транспортування до місця отримання медичної допомоги. Якщо вам потрібна допомога в організації транспортування, зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 або зв'яжіться з вашою ВНО.

Як отримати медичну допомогу у разі надзвичайної ситуації?

Якщо ви стикаєтеся з раптовою або серйозною психічною проблемою, яка потребує негайного лікування, вам можуть бути надані кризові послуги, пов'язані з психічним здоров'ям. Якщо ви вважаєте, що маєте потребу в невідкладній допомозі в ситуації, де має місце загроза життю, зателефонуйте за номером 911 або відвідайте пункт невідкладної допомоги в найближчій лікарні. Для отримання цих послуг вам не потрібно мати попередній дозвіл, та за них не стягується плата. По невідкладну допомогу ви маєте право звернутися в будь-яку лікарню або іншу спеціалізовану організацію.

Що робити, якщо мені необхідне лікування психічного розладу/поведінкового стану в лікарні?

Якщо ви вважаєте, що вам необхідно потрапити до лікарні для лікування психічного розладу/поведінкового стану, негайно зв’яжіться зі своїм постачальником психіатричних послуг або зателефонуйте на кризову лінію, або відвідайте пункт невідкладної допомоги в найближчій лікарні. Лікування психічних розладів в лікарні покривається програмою Medicaid для її учасників. Однак на лікування в лікарні необхідно отримати попередній дозвіл від ВНО; в іншому випадку вам виставлять рахунок за послуги. Якщо ви отримуєте допомогу в лікарні, ви будете отримувати послуги після того, як вас схвалено для надання допомоги, щоб запобігти ще однієї кризи і надати допомогу з реабілітації.

Які послуги доступні?

Ви, ваш постачальник психіатричних послуг, а також інші, кого ви хочете запросити, розроблять план тільки для вас. Такий «індивідуальний план послуг/лікування» буде заснований на ваших особистих особливостях, сімейних ресурсах і ресурсах за місцем проживання і буде складений з урахуванням вашого віку, культурних особливостей і поглядів.

Нижче наведено перелік послуг, на які у вас є право за умови їх включення в ваш індивідуальний план:

Зловживання психоактивними речовинами

- **Оцінка стану** – «опитування» з боку постачальника медичних послуг для вирішення того, які послуги вам потрібні
- **Короткострокове втручання та направлення на лікування** — обмежене в часі, для зменшення проблемного зловживання.
- **Управління абстиненцією (детоксикація)** — допомога зі зменшенням споживання алкоголю або інших наркотичних речовин з часом, доки не буде можливим безпечно припинити споживання (стаціонарне лікування покривається пільгами на отримання медичної допомоги)
- **Амбулаторне лікування** — індивідуальні та групові бесіди у вашій спільноті.
- **Інтенсивне амбулаторне лікування** — частіші індивідуальні та групові бесіди.
- **Стаціонарне лікування** — комплексна програма індивідуальних консультацій, групових бесід та навчання, що надається у цілодобовій лікувальній установі
- **Послуги лікування заміною опіатів** — забезпечує амбулаторну оцінку та лікування залежності від опіатів. Включає схвалені ліки та консультації.
- **Супровід клієнтів** — допомога з пошуком медичних, соціальних, освітніх та інших послуг.

Психічне здоров'я

- **Вхідна оцінка** — визначає ваші потреби та цілі та допомагає вам та вашому постачальнику психіатричних послуг спланувати лікування.
- **Послуги у кризових ситуаціях** — цілодобові послуги, спрямовані на стабілізацію вашого стану, які надаються у закладах, що найкраще відповідають вашим потребам. Ви не потребуєте вхідної оцінки до цієї послуги
- **Послуги з індивідуального лікування** — консультування та/або інші заходи, розроблені для досягнення цілей вашого плану обслуговування
- **Управління прийомом ліків** — сертифікований персонал прописує ліки та обговорює з вами побічні дії
- **Нагляд за прийомом ліків** — послуги з перевірки того, як діють ваші ліки, що допомагають вам приймати їх правильно
- **Послуги групового лікування** — бесіди з іншими особами, які мають подібні проблеми
- **Допомога товариша** - допомога та підтримка у використанні громадської системи медичної психіатричної допомоги, а також у досягненні мети, якою є зцілення, що забезпечується навченою людиною на етапі одужання
- **Короткострокове втручання та лікування** — короткострокові консультації, що спрямовані на вирішення певної проблеми
- **Сімейне лікування** — бесіди в колі родини, що проводяться для зміцнення відносин, створення ефективних стратегій та вирішення проблем
- **Високоінтенсивне лікування** — послуги команди психіатрів, що допомагатимуть вам досягти ваших цілей згідно з вашим планом обслуговування
- **Терапевтичне психічне навчання** — навчання щодо психічних захворювань, варіантів лікування психічних розладів, ліків та одужання, включаючи підтримку та/або допоміжні послуги

- **Денна підтримка** — інтенсивна програма навчання або допомоги з навичками самостійного життя
- **Оцінка та лікування/госпіталізація до неспеціалізованої лікарні** — медично обґрунтована стаціонарна інтенсивна терапія. Ви не потребуєте вхідної оцінки до цієї послуги
- **Послуги зі стабілізації** — надаються у вас вдома або в установі домашнього типу, щоб допомогти запобігти госпіталізації. Ви не потребуєте вхідної оцінки до цієї послуги
- **Супровід клієнтів протягом реабілітації** — координування ваших послуг амбулаторного та стаціонарного лікування психічних розладів. Це може бути часткою вашої вхідної оцінки
- **Послуги у житловій установі** — послуги, що надаються вам за місцем проживання, якщо ви мешкаєте в груповій установі.
- **Оцінка певної популяції** — допомога у плануванні лікування з боку спеціаліста, який працює з дітьми, особами похилого віку та особами з багатокультурним походженням.
- **Психологічна оцінка** — перевірка, що допомагає з діагнозом, оцінкою та плануванням лікування.

Чи може постачальник послуг із підтримки психічного здоров'я на свій розсуд відмовити в обслуговуванні з моральних або релігійних міркувань?

Постачальник послуг із психічного здоров'я може, на свій розсуд, відмовити в наданні, компенсації або у покритті певних послуг з моральних або релігійних міркувань. Постачальник мусить передати вам перелік послуг, які він не надає, а також інформацію про інших постачальників послуг/інші джерела, з якими ви можете домовитися про надання/організацію надання таких послуг.

Чи можу я обрати свого постачальника психіатричних послуг?

Ви можете обрати свого постачальника психіатричних послуг, що відносяться до організації ВНО у вашому регіоні. ВНО надасть вам список постачальників в вашому регіоні надання послуг з вказаними іменами, адресами, номерами телефонів та таких, що розмовляють будь-якими мовами, окрім англійської. Якщо ви самі не виберете собі постачальника послуг, він буде вам призначений. У вас є право змінити свого постачальника послуг в будь-який час.

Як знайти групи підтримки з реабілітації?

Зателефонуйте на цілодобову, безкоштовну та конфіденційну службу допомоги штату Вашингтон за номером: 1-866-789-1511.

Як мені отримати доступ до медичних послуг, які покриваються програмою Medicaid?

Якщо у вас немає основного постачальника медичних послуг, або якщо ви бажаєте замінити свого постачальника медичних послуг, перейдіть за посиланням www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/apple-health-medicaid-coverage або зателефонуйте 1-800-562-3022, щоб звернутися по допомогу та обрати постачальника послуг за місцем мешкання. Ваш постачальник психіатричних послуг може також допомогти вам в цьому. Ви можете змінити свого основного постачальника послуг у будь-який час.

Не забудьте взяти з собою на відвідування до лікаря картку одержувача послуг, з тим, щоб лікар зміг визначити, які вам належать пільги.

Для дітей від народження до досягнення 21-річного віку доступні ранній і періодичний скринінг, діагностика та лікування. Візит із метою скринінгу може визначити інші потреби в галузі охорони здоров'я, які можуть мати ваші діти. Лікар може потім дати направлення для подальшого спостереження.

Раннє та періодичне обстеження, діагностика та лікування (EPSDT) для дітей

Що означає «Раннє й періодичне обстеження, діагностика та лікування для дітей»?

«Раннє й періодичне обстеження, діагностика та лікування для дітей» (EPSDT) – це програма охорони здоров'я для дітей віком від народження до 21 року, що покривається планом Medicaid, дія якої поширюється на прийомних дітей, та яка надає доступ до інших послуг. У рамках програми EPSDT діти можуть проходити регулярні педіатричні медичні огляди. Якщо ваша дитина потребує медичної допомоги для вирішення проблеми, яку знайшли в процесі огляду, Medicaid також буде сплачувати за необхідний з медичної точки зору подальший догляд. Під час візиту в рамках програми EPSDT ваша дитина може бути направлена на проведення оцінки стану психічного здоров'я через ВНО або як частина плану надання медичної допомоги вашій дитині. Ви пройдете вхідну оцінку в ВНО.

Коли діти повинні проходити огляд?

Пам'ятайте: діти повинні пройти своє перше медичне обстеження після отримання карти отримувача послуг:

- У період від народження до 1-го дня народження діти мають пройти п'ять медоглядів.
- У період між 1-м та 3-м днем народження діти мають пройти три медогляди.
- Діти віком від трьох до шести років мають проходити медогляди раз на рік.
- Діти віком від семи до 20 років повинні проходити медогляд раз на два роки.

- Медогляди передбачають усю рекомендовану вакцинацію.
- Залежно від віку дитини передбачається перевірка слуху та зору, деякі лабораторні аналізи, контроль розвитку та поведінки (приміром, скринінг на аутизм).
- Якщо проблему встановлено, у тому числі проблему поведінкового/психічного характеру, контрольні обстеження та лікування також покриваються.
- Під час будь-якого з таких відвідувань, якщо необхідно, можуть видаватися направлення з метою визначення стану психічного здоров'я. Після того, як ваша дитина відвідає психіатра, він будуть співпрацювати з вашим основним постачальником медичних послуг з метою розробки повного плану медичної допомоги.

Пам'ятайте: діти, розміщені на патронатне виховування, також проходять первинну оцінку стану здоров'я з метою визначення будь-яких насущних медичних, стоматологічних або екстрених потреб, що відносяться до психічного здоров'я, які може мати дитина. Окрім будь-яких додаткових станів, що відомі патронатним батькам,

Medicaid також покриває деякі стоматологічні послуги, скринінг слуху та перевірку зору за програмою EPSDT.

Що робити, якщо моїй дитині або мені потрібні послуги стоматолога?

Обмежене стоматологічне обслуговування доступно для учасників програми Medicaid. Щоб знайти стоматолога, зателефонуйте до місцевої асоціації стоматологів у вашому регіоні. Номер асоціації буде наведений на жовтих сторінках під заголовком «контакти стоматолога», або ви можете зателефонувати за номером 1-800-562-3022.

Діти, що мають відповідні права, можуть відвідувати постачальника стоматологічних послуг без направлення. Повнолітнім клієнтам Medicaid надається обмежене страхування стоматологічних послуг. Щоб знайти стоматолога, зателефонуйте на гарячу лінію Apple Health/Medicaid за номером 1-800-562-3022 або ж перейдіть за посиланням: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.

В чому полягають мої права як особи, яка отримує послуги з охорони психічного здоров'я за програмою Medicaid?

Ви маєте права на:

- Отримувати інформацію та послуги, про які ви просите, які покриваються програмою Medicaid
- Отримувати лікування з повагою, гідністю та в умовах конфіденційності
- Допомагати приймати рішення стосовно вашого лікування, включаючи право відмовитися від лікування
- Не бути в утриманні або ізоляції
- Отримати копію прав пацієнта, що лікується від психічних розладів
- Отримати копію своєї медичної історії та попросити про її зміну або виправлення
- Отримувати інформацію про доступні психіатричні послуги
- Подавати скарги, просити про апеляцію або адміністративне (неупереджене) слухання у разі вашого незадоволення
- Отримати перелік номерів телефонів, якими слід користуватися у кризових ситуаціях

- Внести зміни в будь-який час щодо ваших постачальників послуг або менеджерів справи і отримати послуги омбудсмена в подачі скарги, апеляції або запиту справедливого слухання
- Отримувати послуги в місцях, обладнаних пристроями для інвалідів (в зоні обслуговування)
- Отримувати імена, адреси, номера телефонів будь-якими мовами, окрім англійської, якими розмовляють постачальники у вашій ВНО щорічно або за запитом
- Отримувати послуги в тому обсязі і з тієї тривалістю, що вам необхідні
- Отримувати письмове повідомлення про негативне рішення щодо страхування (Adverse Benefit Determination) від організації ВНО у випадку відмови, обмеження або скорочення обсягу, призупинення обслуговування, відмови оплати, або якщо ви незгодні з умовами плану
- Отримувати інформацію про структуру та роботу відділень ВНО
- Отримувати послуги невідкладної допомоги, а також послуги термінової допомоги або допомоги у кризових ситуаціях
- Отримувати пост-стабілізаційні послуги
- Отримувати пост-стабілізаційні послуги із приводу будь-якого невідкладного стану після стабілізації стану.
- Отримувати послуги згідно з вашим віком і культурними особливостями
- Отримувати безкоштовні послуги сертифікованого перекладача і послуги письмового перекладу
- Отримувати інформацію тією мовою або в тому форматі, який ви оберете
- Вимагати досконального роз'яснення вам наявних варіантів лікування і їх альтернатив
- Відмовлятися від будь-якого запропонованого лікування
- Отримувати догляд без жодної дискримінації (наприклад, на підставі віку, расової приналежності, виду захворювання)

- Не піддаватися жодним формам сексуальної експлуатації та сексуальних домагань
- Отримувати роз'яснення з приводу всіх виписаних ліків, включаючи їх можливі побічні дії
- Отримувати інформацію про те, як оформити та використати попередні медичні розпорядження (advance directive), що відповідають вашому вибору та уподобанням щодо лікування психічних розладів
- Отримувати високоякісні послуги, зумовлені медичними показаннями
- Безкоштовно отримувати висновок іншого кваліфікованого фахівця, якщо ви не згідні з вашим постачальником послуг Вибирати постачальника послуг для себе або для своєї дитині (у віці до 13 років)
- Отримати копію вашої медичної карти. Вам повідомлять вартість копіювання
- Отримувати послуги Служби із захисту прав, у тому числі у питаннях подання скарг, апеляцій та організації/проведення адміністративного (неупередженого) слухання

Щоб отримати детальнішу інформацію, звертайтеся на веб-сайт Бюро з питань громадянських прав (Office of Civil Rights) за адресою www.hhs.gov/ocr або відвідайте apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=388-877-0680.

Чи є проводяться опитування задоволеності члена програми?

Щонайменше один раз на рік вам буде надіслано добровільне опитування, щоб побачити, що ви або член вашої родини думає про послуги, які ви отримали. Якщо з вами зв'язалися, будь ласка, знайдіть час, щоб відповісти. Ваш голос — кращий спосіб поліпшити якість допомоги, яка вам надається. Будь-яка надана вами інформація буде конфіденційною.

Попередні медичні вказівки (попередні розпорядження), що стосуються психічного здоров'я

Що таке попередні медичні вказівки, що стосуються психічного здоров'я?

Попередні медичні вказівки, що стосуються психічного здоров'я — це письмовий документ, в якому описується, які дії повинні бути зроблені відносно вас, у разі виникнення кризової ситуації або великих труднощів, як наприклад, госпіталізація. У ньому описується лікування, яке ви хочете або не хочете отримувати. Він може зазначити людину, яку ви вибрали для прийняття рішення за вас.

Якщо у вас є попередня медична вказівка, що стосується фізичного здоров'я, вам слід розповісти про неї своєму постачальникові психіатричних послуг з тим, щоб він був в курсі ваших побажань.

Як мені слід заповнити попередні медичні вказівки, що стосуються психічного здоров'я?

Ви можете отримати копію попередньої медичної вказівки та детальнішу інформацію щодо її заповнення за посиланням www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/mental-health-advance-directives або ж за телефоном Бюро з партнерських відносин із споживачами (Office of Consumer Partnerships) за номером 1-800-446-0259. Ваша організація ВНО, постачальник психіатричних послуг або ваш омбудсмен також можуть забезпечити вам форму.

Скарги/апеляції/адміністративні (неупереджені) слухання

Що мені робити, якщо я не задоволений(-на) наданими мені послугами?

Якщо ви невдоволені якістю послуг, що ви їх отримуєте, ви можете спробувати вирішити ситуацію, що виникла, самостійно, скориставшись правами клієнта. Якщо вам потрібна додаткова допомога, ви можете звернутися до організації ВНО або до постачальника послуг із підтримки психічного здоров'я за місцем отримання обслуговування. Якщо це не допомогло, можна зробити наступне:

- звернутися за послугами омбудсменів для надання вам допомоги зі скаргою. Омбудсмени допоможуть вам подати скаргу постачальнику послуг або до організації ВНО, згідно з вашими уподобаннями;
- Подати апеляцію, якщо ви отримали письмове повідомлення про негативне рішення стосовно страхування від ВНО; та/або
- Запитати про проведення адміністративного (неупередженого) слухання, якщо ви невдоволені результатом розгляду поданої скарги або апеляції.

Хто може допомогти мені в подачі скарги, апеляції або запиту про проведення адміністративного (неупередженого) слухання?

Омбудсмен, ВНО, постачальник психіатричних послуг, за місцем отримання вами послуг, або будь-яка особа на ваш вибір може допомогти вам у вирішенні питань з приводу наданих психіатричних послуг. За необхідності вам буде безкоштовно наданий усний перекладач.

Як подати скаргу?

Процес подання скарги включає наступні кроки:

1. Подати скаргу можна особисто, за допомогою телефонного дзвінка або в письмовому вигляді, написавши запит постачальникові психіатричних послуг за місцем отримання послуг або до ВНО. Ви можете попросити про сприяння в подачі скарги омбудсмена з вашої ВНО. Якщо ви подаєте скаргу в письмовому вигляді, вона має включати:

   - ваші ім'я та прізвище;
   - як з вами найкраще зв'язатися;
   - суть вашої проблеми;
   - що вам потрібно для вирішення проблеми, якщо ви знаєте про це;
   - ваш підпис і дату підписання

2. Ваш постачальник послуг або ВНО проінформують вас про отримання вашої скарги письмово протягом п'яти робочих днів.

3. Скарга буде розглянута людьми, які не були раніше залучені до цього питання. Якщо скарга стосується лікування психічних захворювань, то в її розгляді візьме участь кваліфікований фахівець з охорони психічного здоров'я.

4. Ви отримаєте листа з повідомленням про рішення протягом 90 днів з моменту прийняття рішення. Якщо ви подаєте скаргу на постачальника послуг, і ви невдоволені прийнятим рішенням, ви можете подати наступну скаргу до вашої організації ВНО. Ви також можете подати першу скаргу безпосередньо до ВНО.

5. ВНО повідомить вас, що ваша скарга була отримана, протягом п'яти робочих днів.

6. ВНО розгляне вашу скаргу і рішення постачальника послуг та надішле вам лист про своє рішення протягом 90 днів.

Що таке повідомлення про негативне рішення щодо страхування (Adverse Benefit Determination)?

1. Відмова в обмеженому затвердженні обслуговування, що запитується, яке покривається Medicaid.

2. Зменшення, призупинення або припинення надання ВНО затверджених раніше послуг.

3. Відмова, повністю або частково, оплати за послугу організацією організації ВНО.

4. Неспроможність ВНО або постачальника своєчасно надати вам послуги згідно з вашим станом.

5. Неспроможність організації ВНО діяти у часових рамках, визначених для розгляду скарг та апеляцій правилами DSHS.

Якщо ви не згодні з рішенням щодо лікування, прийнятим вашим постачальником послуг, ви можете спробувати вирішити розбіжності, що виникли між вами та постачальником послуг, або ж звернутися до ВНО, щоб запросити для рішення статус негативного рішення щодо страхування.

Що таке «негативне рішення щодо страхування»?

Лист від ВНО, який заперечує, призупиняє, зменшує або припиняє надання психіатричних послуг, які покриваються програмою Medicaid. Цей лист має містити:

- Пояснення того, чому ви отримуєте листа.
- Причини негативного рішення щодо страхування.
- Інформацію про права у зв'язку з поданням апеляції, прискореної апеляції або з проведенням адміністративного (неупередженого) слухання.
- Інформацію про ваше право на отримання висновку іншого фахівця.
- Інформацію про ваше право отримати обслуговування без перерви впродовж апеляційного процесу.

Як подати апеляцію?

Якщо ви отримали повідомлення про негативне рішення щодо страхування від ВНО, та ви незадоволені таким рішенням, нижче наведені порядок дій, які ви маєте зробити, та опис процесу, згідно з яким ВНО надасть вам відповідь:

1. Повідомте ВНО особисто, за телефоном або письмово, що ви вимагаєте апеляції. Ви маєте попросити про апеляцію протягом 60 днів з дати, вказаної у повідомленні. Включіть до своєї апеляції:
   - ваші ім'я та прізвище;
   - як з вами найкраще зв'язатися;
   - чому ви незгодні з негативним рішенням щодо страхування; та,
   - ваш підпис та дату підпису.
2. Якщо повідомлення про негативне рішення щодо страхування скасовує послуги після початкового обстеження, повідомлення буде включати:
   - Інформацію про ваше право на думку іншої сторони, та як її отримати;
   - Інформацію щодо інших послуг, доступних через НСА або спільноту, в якій ви живете; та
   - Інформацію про ваше право подати апеляцію, якщо ви незгодні зі скасуванням послуг.
3. Якщо повідомлення про негативне рішення щодо страхування стосується послуг, які ви отримуєте, ви можете попросити про подальше надання послуг, доки ви не отримаєте рішення щодо вашої апеляції. Якщо ви хочете продовжувати отримувати страхове обслуговування, необхідно виконати наступні умови.
   - Ви маєте попросити про подальше надання обслуговування протягом 10 календарних днів із дати, вказаної у повідомленні про негативне рішення щодо апеляції.
   - З вас можуть вимагати сплатити за подальше надання обслуговування, якщо вашу апеляцію буде відхилено.

4. Організація ВНО повідомить про отримання вашої апеляції протягом п’яти робочих днів.

5. В процесі розглядання апеляції ви маєте:

   - залучити свого офіційного представника, омбудсмена, іншого адвоката або будь-кого, хто на вашу думку допоможе вам з апеляцією. Дозвіл на представлення ваших інтересів іншою особою має бути надане у письмовому вигляді.
   - представити будь-які докази, які на вашу думку допоможуть вам.
   - розглянути матеріали щодо вашої справи, включаючи медичні записи та будь-які інші документи та записи, які вважаються частиною цього процесу.

6. ВНО прийме рішення протягом 30 календарних днів після отримання вашої апеляції, якщо тільки не буде надано право на продовження терміну.

7. Якщо це в ваших інтересах, ви або ВНО можете попросити про подовження терміну на 14 календарних днів. Якщо ваша ВНО попросить про продовження терміну, вас про це повідомлять.

Що таке прискорена апеляція?

Ви можете попросити про прискорену апеляцію, якщо ви або ваш постачальник психіатричних послуг вважаєте, що так буде краще для вашого психічного здоров'я. Якщо ваша ВНО погодиться, вас повідомлять про це особисто або за телефоном. Ваш ВНО прийме рішення протягом 72 годин, якщо ви потребуєте прискореного розгляду вашого питання. Якщо ВНО вважатиме, що це в ваших інтересах, вам можуть бути надані додаткові 14 календарних днів.

Чи отримаю я письмове рішення щодо своєї апеляції?

Ви отримаєте від ВНО повідомлення про рішення щодо вашої апеляції з зазначенням причин такого рішення та доказів, які його підтримують. Якщо рішення стосовно апеляції буде не на вашу користь, повідомлення включатиме ваше право вимагати адміністративного (неупередженого) слухання.

Як подати на адміністративне (неупереджене) слухання?

Якщо ви подавали скаргу або апеляцію, та ви не задоволені рішенням, ви можете попросити про адміністративне (неупереджене) слухання протягом 120 календарних днів з дати, вказаної у повідомленні про рішення, зв'язавшись з Управлінням з адміністративних слухань за адресою:

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

Суддя з адміністративних правопорушень розгляне надані докази та винесе рішення щодо того, чи було порушено закони штату Вашингтон. ВНО має дотримуватися цього рішення. Ви не можете запросити про адміністративне слухання у відповідь на рішення по скарзі.

Визначення

Доступ до Стандартів соціального забезпечення: мінімальні вимоги щодо права на послуги, яким має відповідати учасник програми Medicaid, щоб отримати доступ до послуг психіатричного лікування.

Адміністративне (неупереджене) слухання: слухання, що проводиться у Бюро адміністративних слухань штату Вашингтон у випадку, якщо рішення у відповідь на апеляцію не задовольняє клієнта. Адміністративне слухання також називається неупередженим слуханням.

Негативне рішення щодо страхування:

1. Відмова в обмеженому затвердженні обслуговування, що запитується, яке покривається Medicaid.

2. Зменшення, призупинення або припинення надання ВНО затверджених раніше послуг.

3. Відмова, повністю або частково, оплати за послугу організацією організації ВНО.

4. Неспроможність ВНО або постачальника своєчасно надати вам послуги згідно з вашим станом.

5. Неспроможність організації ВНО діяти у часових рамках, визначених для розгляду скарг та апеляцій правилами DSHS.

Апеляція: запит про перегляд негативного рішення щодо страхування.

Лікування розладів поведінки: лікування психічних розладів та/або зловживання речовин.

Організація з охорони психічного здоров'я (ВНА): агенція, ліцензована штатом Вашингтон надавати послуги лікування психічних розладів та станів, викликаних зловживанням алкогольними напоями/наркотичними речовинами, яка має контракт з ВНО з цією метою.

Послуги у кризових ситуаціях: послуги з обстеження та лікування кризових ситуацій із психічним здоров'ям на цілодобовій основі. Кризові послуги призначені для стабілізації людини у кризовій ситуації, попередження подальшого погіршення та надання негайного лікування та втручання у закладі, що найкраще відповідає потребам особи, та у найменш обмеженому середовищі.

Учасник: особа, що має покриття Medicaid.

Екстрена допомога: послуги, що надаються особі, які у випадку їх ненадання можуть призвести до необхідності кризового втручання або обстеження в лікарні через загрозу пошкодження особою себе, інших осіб або серйозну недієздатність.

Медичний стан, що потребує невідкладної допомоги: медичний стан, що проявляється через гострі симптоми достатньої тяжкості, приміром, через гострий біль, з огляду на який обачливий непрофесіонал із середніми знаннями медицини та охорони здоров'я може зробити висновок про те, що, за відсутності негайної медичної допомоги, цей стан може призвести до: (а) серйозних наслідків для здоров'я особи або, якщо мова йде про вагітну жінку, для здоров'я жінки та плоду; (б) істотного зниження функцій організму; або (в) серйозної дисфункції органів або систем організму (42 C.F.R. § 438.114(a)). **Стосовно догляду за психічним здоров'ям – мова також може йти про небезпеку завдання серйозної шкоди власному здоров'ю або здоров'ю оточуючих, а також про серйозні ризики, пов'язані з істотною інвалідизацією, визначеною спеціалістом із психічного здоров'я або основним лікарем.**

Скарга: висловлення незадоволеності щодо будь-чого, що не є негативним рішенням щодо страхування. Можливі скарги включають, окрім іншого, якість обслуговування або наданих послуг, відсутність гідності та поваги з боку постачальника, нездатність поважати ваші права.

Необхідний з медичної точки зору або медична необхідність: термін, що описує запитувану послугу, яка має попередити, виявити, виправити, вилікувати, полегшити або попередити погіршення стану одержувача, що ставить в небезпеку життя, або призводить до страждань або болю, або спричиняє хворобу або недуг, або погрожує спричинити або погіршити фізичний недолік, або спричинити фізичне каліцтво або дисфункцію, та немає іншого настільки ж ефективного, більш консервативного або більш дешевого курсу лікування, доступного або відповідного для особи, що просить про послугу. Курс лікування може включати спостереження або, якщо це доречно, жодного лікування взагалі. Крім того, згідно з визначенням: 1) особа може мати психічний розлад, що покривається психіатричними послугами штату Вашингтон; 2) порушення та відповідні потреби особи можуть бути результатом психічного розладу; 3) втручання вважається раціонально необхідним для покращення, стабілізування або попередження погіршення функціонування особи через наявний психічний розлад; 4) очікується, що втручання принесе особі користь; та 5) будь-яка офіційна або неофіційна система або підтримка не може вирішити незадоволену потребу особи.

Негативне рішення щодо страхування: письмове повідомлення, що надається організацією ВНО клієнтові, яке містить негативне рішення щодо страхування згідно з наведеним вище визначенням.

Служба омбудсменів (Служба із захисту прав): безкоштовна та конфіденційна служба, що допомагає вам, коли ви хочете подати скаргу, апеляцію або просити про адміністративне (неупереджене) слухання щодо ваших психіатричних послуг. Особа зі служби омбудсменів допоможе вам вирішити ваші запитання або проблеми на найнижчому можливому рівні. Служба омбудсменів функціонує незалежно від Організації з охорони психічного здоров'я (ВНО); послуги надає особа або член родини особи, що також отримує послуги з підтримки психічного здоров'я.

Пост-стабілізаційні послуги: необхідні з медичної точки зору послуги, що надаються у зв'язку з надзвичайним медичним станом особи після достатньої стабілізації для безпечної виписки останньої або для переведення останньої до іншої установи.

Одужання: процес, пов'язаний зі змінами, проходячи який, особа якісно покращує свій стан здоров'я і власний добробут, отримує можливість жити самостійно та намагається максимально реалізувати наявний потенціал.

Запит на послуги: запитування або подання заявки на послуги до ВНО або підрядної організації за телефоном, особисто або письмовим запитом з боку учасника або особи, що може надати офіційну згоду на лікування.

Невідкладна допомога: послуга, що надається будь-якій особі, яка переживає психічну кризу. Якщо не отримати ці послуги протягом 24 годин з моменту запиту, ситуація особи може погіршитися до того, що може знадобитися екстрена допомога.

Примітки:

Наша місія —

перетворювати життя на краще, підтримуючи стабільне одужання, незалежність та оздоровлення.

Washington State
Department of Social & Health Services

Transforming lives

DSHS 22-661 UK (Rev. 10/17) Ukrainian