



Планы Здоровоохранения
Ваш ВыборSM

СПРАВОЧНИК УЧАСТНИКА Managed Long Term Care

Пересмотренный сентябрь 2020 года



Важные имена и номера телефонов

Здесь вы можете записать имена, адреса и телефоны вашего поставщика первичных медицинских услуг, а также других поставщиков и специалистов, к которым вы часто обращаетесь.

Имя: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Имя: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Имя: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Что делать, если вам требуется экстренная помощь:

Незамедлительно позвоните по номеру 911 и по возможности в течение 24 часов известите об этом представителей VNSNY CHOICE.

Пожалуйста, позвоните по бесплатному номеру

1-888-867-6555

с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00.

Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

www.vnsnychoice.org/choicemltc

We speak your language

As a VNSNY CHOICE Managed Long Term Care (MLTC) member, you can get important information about the program in the language you understand best. For example, this Member Handbook and other health information are available in English, Spanish, Chinese, Russian and Arabic. If you need a translated version of the Member Handbook, please call us at 1-888-867-6555 to ask for a copy.

Hablamos su idioma

Como miembro del programa de atención médica supervisada a largo plazo de VNSNY CHOICE, usted puede obtener información importante sobre el programa en el idioma que entiende mejor. Por ejemplo, este Manual de los Miembros y otra información sobre la salud están disponibles en Inglés, Español, Chino, Ruso y Árabe. Si necesita una versión traducida del Manual de los Miembros, por favor llámenos al 1-888-867-6555 para pedir una copia en su idioma.

我們講您的語言（中文）

作為 VNSNY CHOICE 管理下長期護理 (MLTC) 會員，您可以通過自己最熟悉的語言來獲得有關本計劃的重要資訊。例如，本會員手冊和其他健康資訊有英文、西班牙文、中文、俄文和阿拉伯文。如果您需要會員手冊的翻譯版本，請致電 1-888-867-6555 來索取所需語言的翻譯本。

Мы говорим на вашем языке

Участники программы по оказанию долгосрочной медицинской помощи VNSNY CHOICE могут получать необходимую информацию на удобном для них языке. Например, данный справочник и другие документы, касающиеся вашего здоровья, доступны на английском, испанском, китайском, русском языках и арабский. Если вам нужен перевод справочника участника, свяжитесь с нами по телефону 1-888-867-6555 и попросите копию на нужном языке.

نحن نتكلم لغتك

بصفتك عضوًا في VNSNY CHOICE Managed Long Term Care (MLTC)، يمكنك الحصول على معلومات مهمة حول البرنامج باللغة التي تفهمها بشكل أفضل. على سبيل المثال، يتوفر كتيب الأعضاء هذا والمعلومات الصحية الأخرى باللغات الإنجليزية والإسبانية والصينية والروسية والعربية. إذا كنت بحاجة إلى نسخة مترجمة من كتيب الأعضاء، فيرجى الاتصال بنا على الرقم 1-888-867-6555 لطلب نسخة.

Уважаемый участник!

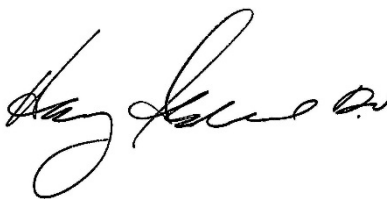
Мы поздравляем вас с тем, что вы стали участником плана долгосрочного медицинского обслуживания (MLTC) VNSNY CHOICE. Ваше участие в плане означает, что вы предпочитаете получать услуги долгосрочного ухода на дому.

Данный справочник участника, а также подписанные вами заявление на регистрацию в плане и соглашение содержат в себе условия договора, существующего между вами и VNSNY CHOICE — вашим планом управляемого медицинского обслуживания. Здесь описаны льготы, предоставляемые вам как участнику, условия участия, а также наши правила и процедуры. Это поможет вам понять, что необходимо для получения услуг и как следует взаимодействовать с вашей командой по медицинскому обслуживанию, чтобы обеспечить ваши потребности.

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с информацией в настоящем справочнике. Если вам требуются дополнительные сведения по вопросам, затронутым в этом справочнике участника, или у вас имеются иные вопросы, позвоните нам по номеру, указанному ниже. Мы всегда готовы помочь. Наш телефон указан в нижней части каждой страницы данного справочника.

Мы приглашаем вас и членов вашей семьи принимать активное участие в вашем долгосрочном медицинском обслуживании. Мы хотим, чтобы у вас установились партнерские отношения с вашей командой по медицинскому обслуживанию и с врачами, которые совместно обеспечат вам получение необходимого долгосрочного обслуживания на дому, по месту жительства и в специализированных учреждениях. Мы будем рады оказать вам помощь. Спасибо, что вы выбрали VNSNY CHOICE MLTC.

Мы желаем вам здоровья!



Хэни Абделаал, доктор остеопатии
Президент VNSNY CHOICE Health Plans

Добро пожаловать в VNSNY CHOICE MLTC

План VNSNY CHOICE призван помочь участникам оставаться независимыми и продолжать жить у себя дома как можно дольше. Наша цель — пропагандирование долгосрочного медицинского обслуживания. Для достижения этой цели мы приглашаем вас к участию в планировании вашего обслуживания и предлагаем вам широкий выбор услуг и гибких графиков, что позволит обеспечить ваши ежедневные потребности. Данная программа предлагает инновационный подход к долгосрочному медицинскому обслуживанию, обеспечивающий выбор эффективных и экономичных решений для каждого участника.

Содержание

Раздел А: Что такое VNSNY CHOICE MLTC?.....	2
Раздел В: Условия участия и вступление в план VNSNY CHOICE MLTC.....	3
Раздел С: Как регистрация в плане VNSNY CHOICE MLTC отразится на получаемых мною медицинских услугах?.....	8
Раздел D: Кто входит в мою команду по медицинскому обслуживанию VNSNY CHOICE MLTC?	10
Раздел Е: Какие льготы и услуги покрываются программой VNSNY CHOICE MLTC?..	12
Раздел F: Как я могу получить эти услуги?	24
Раздел G. Существует ли формальная процедура получения одобрения?	27
Раздел H: Кто входит в сеть поставщиков VNSNY CHOICE?	30
Раздел I: Какие обязанности несет участник плана VNSNY CHOICE MLTC?	31
Раздел J: Какие права есть у участника плана VNSNY CHOICE MLTC?	33
Раздел K: Могу ли я продолжать пользоваться услугами своего врача?	37
Раздел L: Что происходит в случае госпитализации?	38
Раздел M: Будет ли Medicaid и/или Medicare продолжать оплачивать услуги, не покрываемые VNSNY CHOICE MLTC?	38
Раздел N: Как мне действовать в экстренных ситуациях?	40
Раздел O: Как я могу получить помощь после окончания рабочего дня, если мои потребности изменились, однако ситуация не экстренная?	41
Раздел P: Что произойдет в случае, если я покину территорию действия плана управляемого долгосрочного обслуживания VNSNY CHOICE?	41
Раздел Q: Что произойдет, если я решу выйти из плана VNSNY CHOICE MLTC?	42
Раздел R: Могут ли меня исключить из плана?.....	44
Раздел S: Процедура подачи жалоб и апелляций VNSNY CHOICE MLTC.....	45
Раздел T: Часто используемые термины	53
Раздел U: Дополнительная информация	53
Раздел V: Информация об агентстве Visiting Nurse Service of New York.....	55

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Раздел А: Что такое VNSNY CHOICE MLTC?

VNSNY CHOICE Managed Long Term Care (MLTC) — это план управляемого долгосрочного медицинского обслуживания взрослых участников, которые желают и имеют возможность безопасно проживать у себя дома, но при этом нуждаются в помощи в своей повседневной деятельности. Наша цель — обеспечить вам оптимальное обслуживание, чтобы вы могли как можно дольше безопасно проживать в своем доме. Мы приглашаем наших участников принимать активное участие в организации медицинского обслуживания и предлагаем широкий выбор услуг и мест их оказания.

После присоединения к VNSNY CHOICE MLTC вы будете тесно сотрудничать с вашим менеджером по обслуживанию (Care Manager), чья задача — понять ваши медицинские потребности и координировать предоставляемые вам услуги. Ваш менеджер по обслуживанию:

- поговорит с вами и даст профессиональный совет;
- убедится в том, что вы получаете необходимый вам объем качественных медицинских услуг;
- оценит ваши потребности и обсудит результаты этой оценки со специалистами по медицинскому обслуживанию;
- при вашем содействии разработает для вас план обслуживания.

Ваша команда по медицинскому обслуживанию всегда окажет вам помощь, где бы вы ни находились: у себя дома, в больнице или в учреждении сестринского ухода.

Поскольку вы являетесь участником плана VNSNY CHOICE MLTC, вам предоставляется долгосрочное обслуживание и иные медицинские услуги поставщиков, входящих в сеть VNSNY CHOICE. У нас достаточно персонала и ресурсов, чтобы обеспечить вам широкий спектр реабилитационных услуг и услуг, оказываемых в учреждениях по месту жительства. В комплект материалов, предоставляемых потенциальным участникам плана, входит действующий справочник поставщиков услуг. Мы координируем услуги, получаемые вами в рамках плана VNSNY CHOICE MLTC (включая модификации жилого помещения, повышающие его безопасность и доступность), с другими услугами, которые входят в объем покрытия по программам Medicaid и Medicare. Наша цель — помочь вам как можно дольше независимо проживать в своем доме.

VNSNY CHOICE сотрудничает с агентством по предоставлению сестринских услуг Visiting Nurse Service of New York и обеспечивает долгосрочное медицинское обслуживание жителям Нью-Йорка с 1998 года.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Раздел В: Условия участия и вступление в план VNSNY CHOICE MLTC

План VNSNY CHOICE MLTC предназначен для лиц, нуждающихся в долгосрочном уходе и желающих получать соответствующие услуги на дому и по месту жительства, пока это возможно. Ваше участие в плане VNSNY CHOICE является добровольным. Вы добровольно вступаете в нашу программу и можете выйти из нее по любой причине.

Если вы хотите стать участником VNSNY CHOICE MLTC и ранее не получали услуги долгосрочного медицинского ухода (MLTC), вас направят в центр Conflict-Free Evaluation and Enrollment Center (CFEEC), чтобы назначить дату прохождения оценки на предмет соответствия критериям участия в плане. CFEEC направит к вам на дом медсестру для проведения оценки. После завершения процедуры оценки вы получите письмо от New York Medicaid Choice, в котором будет указано, соответствуете ли вы критериям участия в плане управляемого медицинского обслуживания. Если будет установлено, что вы соответствуете критериям, вам будет предоставлена возможность выбрать план. CFEEC поможет вам связаться с представителями выбранного плана. Чтобы запланировать проведение оценки, позвоните по телефону 855-222-8350. ТТУ: 888-329-1541.

Для участия в плане VNSNY CHOICE MLTC вы должны соответствовать следующим критериям:

- возраст от 18 лет;
- соответствие критериям участия в программе Medicaid;
- подтверждение права на участие в плане путем прохождения оценочной процедуры, установленной New York State Department of Health;
- потребность в оказании как минимум одной (1) из нижеперечисленных услуг, предоставляемых по месту жительства, относящихся к долгосрочному уходу и покрываемых в рамках плана NSNY CHOICE MLTC, на протяжении более 120 дней подряд со дня регистрации в плане:
 - a. медсестринские услуги на дому;
 - b. терапия на дому;
 - c. медицинское обслуживание на дому;
 - d. услуги индивидуального ухода на дому, включая:
 - i. купание
 - ii. одевание
 - iii. уход за телом
 - iv. пользование туалетом
 - v. передвижение
 - vi. перемещение

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- vii. кормление
- viii. прием лекарственных средств
- ix. регулярный уход за кожей
- x. использование медицинского оборудования, такого как ходунки и инвалидные кресла
- xi. приготовление пищи (специальных или диетических блюд)
- e. услуги медицинского ухода за взрослыми в дневное время;
- f. услуги персональной медицинской сестры, либо
- g. персональный уход, ориентированный на клиента (Consumer Directed Personal Assistance Services, CDPAS).

- имеете особые потребности, связанные со здоровьем, которые могут быть удовлетворены на дому безопасным способом;
- проживаете на территории обслуживания VNSNY CHOICE,* включающей следующие округа:

Albany, Bronx, Columbia, Delaware, Dutchess, Erie, Fulton, Greene, Herkimer, Kings (Brooklyn), Madison, Monroe, Montgomery, Nassau, New York (Manhattan), Oneida, Onondaga, Orange, Otsego, Putnam, Queens, Rensselaer, Richmond (Staten Island), Rockland, Saratoga, Schenectady, Schoharie, Suffolk, Sullivan, Ulster, Warren, Washington и Westchester.

** Информация является действительной на момент публикации справочника участника. Самая актуальная информация, касающаяся нашей территории обслуживания, представлена на странице vnsnychoice.org/choicemltc.*

Вы или член вашей семьи можете напрямую связаться с VNSNY CHOICE MLTC и обсудить возможность регистрации в плане. Иногда поставщик медицинских услуг (такой как медсестра, социальный работник или терапевт) также может направить пациента для регистрации в плане VNSNY CHOICE.

Процесс регистрации

Шаг 1 — подтверждение права на участие

Представитель VNSNY CHOICE свяжется с вами, чтобы убедиться в том, что вас интересуют услуги, оказываемые VNSNY CHOICE MLTC, и что вы имеете право на участие в программе Medicaid.

Если вам нужна помощь в подаче заявки на участие в программе Medicaid, сообщите нам об этом. Представители VNSNY CHOICE направят к вам работника, который поможет вам подать соответствующее заявление. Если вы подаете заявление на вступление в программу Medicaid одновременно с подачей заявления на участие в плане VNSNY CHOICE MLTC, процесс регистрации в качестве участника займет, как минимум, на один-два месяца дольше, чем в случае, когда вы уже имеете действующий идентификационный номер участника Medicaid.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Шаг 2 — прохождение оценки

Медсестра, проводящая оценку, придет к вам домой в удобное для вас время, чтобы оценить ваши потребности и разработать **план персонализированного обслуживания**.

Шаг 3 — подписание необходимых документов

Медсестра, проводящая оценку, попросит вас подписать согласие на раскрытие медицинской информации (по форме, принятой New York State Department of Health) в соответствии с законом о преемственности и подотчетности медицинского страхования (HIPAA), чтобы представители VNSNY CHOICE MLTC могли получать информацию от ваших врачей и прочих поставщиков медицинских услуг. Это позволит нам получать важные сведения о ваших медицинских потребностях, чтобы мы имели возможность оказывать вам необходимые услуги. Наш персонал обязуется обеспечивать конфиденциальность вашей медицинской информации в полной мере в соответствии с положениями закона.

Во время оценки вы проверите составленные вами заблаговременные распоряжения (Advance Directives). Такие распоряжения содержат информацию о том, какие медицинские решения следует принимать при отсутствии у вас способности принять их самостоятельно. Вы можете также назначить кого-нибудь выступать от вашего имени (т. е. представителя). Мы в VNSNY CHOICE MLTC полагаем, что очень важно составить заблаговременные распоряжения, чтобы решения в области медицинского обслуживания отражали ваши истинные пожелания.

Шаг 4 — прохождение оценки

Иногда для проведения оценки требуется более одного визита на дом. Во время таких визитов медсестра, проводящая оценку, обсудит программу с вами и с вашей семьей, чтобы убедиться в том, что вы понимаете принципы работы VNSNY CHOICE MLTC. Она предоставит вам экземпляр справочника участника и справочника поставщиков услуг, а также вкратце расскажет вам о правилах и процедурах, описанных в этих документах.

Медсестра, проводящая оценку, и ваш менеджер по обслуживанию совместно с вами и вашими специалистами по медицинскому обслуживанию разработают план персонализированного обслуживания, который будет максимально учитывать ваши культурные и религиозные особенности. План будет отправлен вам по почте и будет содержать информацию об услугах, которые вы будете получать, став участником VNSNY CHOICE MLTC в течение срока, указанного в плане. Вам нужно будет подписать один экземпляр и отправить его обратно. В случае изменения вашего состояния медсестра, проводящая оценку, внесет изменения в ваш план персонализированного обслуживания, чтобы он продолжал отвечать вашим потребностям в долгосрочном уходе.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Шаг 5 — подписание заявления на регистрацию в плане

Участие в плане VNSNY CHOICE MLTC является добровольным. Если наша программа вас заинтересовала, медсестра, проводящая оценку, попросит вас подписать заявление на регистрацию в плане и соглашение. Если после подписания заявления на регистрацию в плане и соглашения вы решите отказаться от участия, вы можете отозвать ваше заявление до полудня 20 числа месяца, предшествующего месяцу вашего официального зачисления. Для этого вам нужно позвонить нам или отправить письменное уведомление. Мы направим вам письменное подтверждение вашего отказа от участия в программе.

Шаг 6 — подтверждение права на участие в программе Medicaid

Представители Medicaid должны подтвердить ваше право на участие в программе Medicaid до вашей регистрации в плане VNSNY CHOICE MLTC. После подписания вами заявления на регистрацию в плане и соглашения VNSNY CHOICE MLTC передаст информацию о вашем зачислении в New York Medicaid Choice. Вы будете официально зарегистрированы в плане после получения подтверждения от New York Medicaid Choice. В большинстве случаев вы становитесь участником плана VNSNY CHOICE MLTC с первого дня месяца, следующего за месяцем подписания заявления на регистрацию в плане и соглашения. Мы по телефону сообщим вам дату вашей официальной регистрации в плане. Обычно это происходит за несколько дней до вашего зачисления. Ваш менеджер по обслуживанию позаботится о том, чтобы вы получали все услуги, перечисленные в вашем плане персонализированного обслуживания. Дополнительная информация о вашем менеджере по обслуживанию и о том, как он сотрудничает с вами в целях обеспечения вам необходимых услуг, изложена в Разделе С.

Шаг 7 — предоставление услуг в переходный период

Как правило, участники плана VNSNY MLTC пользуются услугами поставщиков, входящих в сеть плана, за исключением:

1. Случаев продолжения лечения — вы имеете право продолжать курс лечения у поставщика медицинских услуг, не входящего в сеть, в течение переходного периода, который может продолжаться до 60 (шестидесяти) дней со дня регистрации в плане. Это правило относится ко всем случаям лечения заболеваний, представляющих угрозу для жизни, а также дегенеративных и инвалидизирующих заболеваний. Если ваш поставщик медицинских услуг согласен работать на условиях оплаты по ставкам VNSNY CHOICE, придерживается политики VNSNY CHOICE в отношении контроля качества и иных установленных нами правил, а также предоставляет медицинскую информацию, касающуюся вашего обслуживания, представителям VNSNY CHOICE, мы обязуемся оплачивать услуги такого внесетевого поставщика.
2. Если ваш поставщик медицинских услуг выйдет из сети VNSNY CHOICE, вы имеете право продолжать курс лечения у этого поставщика в течение переходного периода, который может продолжаться до 90 (девяноста) дней.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Ваш поставщик медицинских услуг должен быть согласен работать на условиях оплаты по ставкам VNSNY CHOICE, должен придерживаться политики VNSNY CHOICE в отношении контроля качества и иных установленных нами правил и должен предоставлять медицинскую информацию, касающуюся вашего обслуживания, представителям VNSNY CHOICE.

3. Если в настоящее время вы получаете услуги долгосрочного ухода по месту жительства (CBLTC), оплачиваемые по схеме «плата-за-услугу», в рамках Medicaid, то вы продолжите получать указанные услуги после регистрации в нашем плане в течение периода продолжительностью не менее 90 дней.

Если вы полагаете, что ваше заболевание дает вам право продолжать пользоваться услугами в переходный период, сообщите об этом вашему менеджеру по обслуживанию.

Шаг 8 — отказ в страховом покрытии

Помимо случаев несоответствия критериям, перечисленным в начале данной главы, вам могут отказать в участии в плане VNSNY CHOICE MLTC:

- Если в данный момент вы проходите лечение в больнице или в учреждении с медицинским уходом и проживанием, находящихся в ведении State Office of Mental Health, Office of Alcoholism and Substance Abuse Services или Office for People with Developmental Disabilities (OPWDD). В этом случае ваше заявление на регистрацию в плане VNSNY CHOICE MLTC может быть принято, но официально вы будете зачислены только после выписки домой.
- Если вы уже являетесь участником другой программы управляемого медицинского обслуживания Medicaid, программы лечения на дневном стационаре (Day Treatment program), спонсируемой OPWDD, либо программы хосписа. В случае прекращения вашего участия в указанных программах может быть рассмотрен вопрос о вашем вступлении в план VNSNY CHOICE MLTC.
- Если ранее вы были исключены из плана VNSNY CHOICE *по инициативе руководства плана* и проблема, повлекшая ваше исключение, не была устранена.

Переход в другой план

Если вы хотите перейти в другой план MLTC Medicaid

Пробный период участия в нашем плане составляет 90 дней. Вы можете покинуть план VNSNY CHOICE MLTC и зарегистрироваться в другом плане медицинского страхования в любое время в течение указанного периода. Если вы не покинете план в течение первых 90 дней, вы должны будете оставаться в плане VNSNY CHOICE MLTC еще девять месяцев при отсутствии у вас уважительной причины для прекращения участия в плане. Примеры уважительных причин:

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

- Вы больше не проживаете в зоне нашего обслуживания
- Вы, план и департамент социального обслуживания вашего округа или Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк пришли к выводу, что выход из плана VNSNY CHOICE MLTC будет правильным решением для вас
- Ваш текущий поставщик услуг ухода на дому не сотрудничает с нашим планом
- Мы не смогли оказать вам необходимые услуги по договору со штатом

Если вы отвечаете соответствующим требованиям, вы можете перейти в другой план долгосрочного медицинского обслуживания, например Medicaid Advantage Plus (MAP), или программу комплексного обслуживания лиц пожилого возраста (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE) в любое время даже при отсутствии уважительной причины.

Чтобы сменить план: позвоните в New York Medicaid Choice по телефону 1-800-505-5678. Консультанты New York Medicaid Choice помогут вам сменить план медицинского обслуживания.

Процесс вашей регистрации в новом плане может занять от двух до шести недель. Вы получите уведомление от New York Medicaid Choice с указанием даты регистрации в вашем новом плане. До того момента VNSNY CHOICE MLTC будет предоставлять вам необходимые услуги.

Позвоните в New York Medicaid Choice, если вам необходимо осуществить переход в более короткий срок в связи с тем, что промедление будет способствовать ухудшению вашего здоровья. Вы также можете попросить ускорить процесс, если сообщили New York Medicaid Choice о своем несогласии регистрироваться в VNSNY CHOICE MLTC.

Раздел С: Как регистрация в плане VNSNY CHOICE MLTC отразится на получаемых мною медицинских услугах?

Решение вступить в план VNSNY CHOICE MLTC является очень важным, поскольку оно отразится на многих медицинских услугах, получаемых вами на регулярной основе. За вами как за участником плана будет закреплена команда по медицинскому обслуживанию, и вам назначат менеджера по обслуживанию. Он является «капитаном» команды по медицинскому обслуживанию VNSNY CHOICE. Менеджер по обслуживанию — это дипломированная медицинская сестра или лицензированный социальный работник, имеющий опыт работы с людьми, нуждающимися в долгосрочном уходе, чья задача — объяснить, какие услуги вам доступны и как вы можете использовать льготы Medicaid. Для получения дополнительной информации см. нижеприведенный раздел «Роль менеджера по обслуживанию». Основные изменения, с которыми вам предстоит столкнуться, перечислены ниже, и многие из упомянутых тем подробно рассматриваются в дальнейших разделах справочника участника.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Покрываемые услуги VNSNY CHOICE MLTC (Раздел Е) могут оказываться на дому, в учреждениях по месту жительства или в местных учреждениях сестринского ухода. Вы должны получать все покрываемые услуги в рамках сети поставщиков VNSNY CHOICE MLTC (исключения из этого правила приведены в разделе М).

В отношении многих медицинских услуг сеть VNSNY CHOICE является хорошо развитой и предлагает широкий выбор программ, агентств и профессионалов, готовых оказать вам услуги, покрываемые VNSNY CHOICE MLTC. Пожалуйста, ознакомьтесь со справочником поставщиков, чтобы узнать, входит ли ваш местный поставщик услуг в нашу сеть.

Роль менеджера по обслуживанию

Менеджер по обслуживанию является «капитаном» команды по медицинскому обслуживанию VNSNY CHOICE, который:

- является дипломированной медицинской сестрой или лицензированным социальным работником, который координирует все услуги, предусмотренные вашим планом персонализированного обслуживания;
- имеет опыт работы с людьми, нуждающимися в долгосрочном уходе;
- помогает вам получать все услуги, включенные в план персонализированного обслуживания VNSNY CHOICE MLTC (подробности см. в разделе Е);
- координирует получаемые вами медицинские услуги, а также услуги, связанные с уходом, со всеми специалистами по медицинскому обслуживанию;
- организует предоставление вам услуг, **не покрываемых** VNSNY CHOICE MLTC, но оплачиваемых Medicare, Medicaid или иной страховой программой.

Ваш план персонализированного обслуживания периодически обновляется на основании результатов комплексной оценки ваших медицинских потребностей. Вы играете важную роль в этом процессе. Если вы полагаете, что нуждаетесь в услуге, покрываемой планом VNSNY CHOICE MLTC, но не включенной в ваш план персонализированного обслуживания, обсудите это с вашим менеджером по обслуживанию.

Для участия в плане вам **НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО** менять вашего поставщика первичных медицинских услуг. Ваш менеджер по обслуживанию обсудит с ним план VNSNY CHOICE MLTC и услуги, которые мы можем вам предоставить. Кроме того, ваш менеджер по обслуживанию обсудит ваш план персонализированного обслуживания со специалистами по медицинскому обслуживанию.

Координация услуг, предоставляемых Medicaid, Medicare и VNSNY CHOICE MLTC

- Будучи участником плана VNSNY CHOICE MLTC, вы сохраняете право на получение услуг в рамках программы Medicaid.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

- Если у вас имеется страховка Medicare, ваше вступление в план VNSNY CHOICE MLTC **не повлияет** на услуги, оплачиваемые Medicare.
- Пользуйтесь вашими картами Medicare, Medicaid и/или плана по обеспечению рецептурными препаратами Medicare, когда обращаетесь за определенными услугами, такими как:
 - услуги терапевта, больницы или отделения экстренной помощи;
 - получение рецептурных и безрецептурных медицинских препаратов;
 - услуги в рамках программы охраны психического здоровья;
 - услуги, связанные со случаями злоупотребления психоактивными веществами.
- Имейте при себе идентификационную карту участника плана MLTC, а также карты Medicaid и/или Medicare (если у вас есть страховое покрытие от Medicare). Используйте идентификационную карту для подтверждения своего участия в CHOICE MLTC, получения сведений о вашем идентификационном номере участника или контактной информации CHOICE.
- Имейте при себе карту Healthplex Dental ID, когда посещаете стоматолога.

Полный список услуг, по-прежнему покрываемых программами Medicare и/или Medicaid, приведен в разделе М настоящего справочника участника.

Для получения дополнительной информации по указанным темам внимательно ознакомьтесь с содержанием справочника участника. В настоящем справочнике участника содержится информация по поводу основных правил и процедур VNSNY CHOICE MLTC, и он является важной частью вашего соглашения по вопросу участия в программе. Храните справочник под рукой, чтобы иметь возможность обратиться к нему в случае возникновения у вас вопросов по поводу предоставляемых вам услуг. Если у вас остались вопросы по поводу NSNY CHOICE MLTC, свяжитесь с нами по телефону, указанному ниже.

Раздел D: Кто входит в мою команду по медицинскому обслуживанию VNSNY CHOICE MLTC?

В VNSNY CHOICE MLTC работает множество людей, чья задача — обеспечить предоставление вам необходимых услуг. Некоторые из наших сотрудников будут навещать вас дома или разговаривать с вами по телефону. С другими сотрудниками вы не будете общаться лично, но они будут оказывать помощь профессионалам, заботящимся о вас. В команду по медицинскому обслуживанию VNSNY CHOICE входят высококвалифицированные работники, такие как:

Медсестра, проводящая оценку: первый человек, с которым вы встретитесь, если пожелаете вступить в наш план, — это медсестра, проводящая оценку. Она будет навещать вас на дому каждые шесть месяцев, чтобы поговорить с вами и убедиться в том, что ваши потребности в медицинском обслуживании удовлетворяются.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Полученную информацию она будет передавать вашему менеджеру по обслуживанию.

Менеджер по обслуживанию: ваш менеджер по обслуживанию — это дипломированная медицинская сестра или социальный работник, имеющий опыт работы со взрослыми, нуждающимися в долгосрочном уходе.

Ваш менеджер по обслуживанию:

- обсудит с вами ваши потребности и предпочтения;
- будет координировать получаемые вами услуги;
- совместно с вами разработает индивидуальный план долгосрочного ухода (план персонализированного обслуживания);
- будет координировать работу других специалистов по медицинскому обслуживанию (например, социальных работников и врачей), чтобы обеспечить вам получение необходимых медицинских услуг.

Отдел обслуживания участников: вы можете связаться с отделом обслуживания участников VNSNY CHOICE MLTC с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Просто позвоните в отдел обслуживания участников, если вы хотите получить услуги, **попросить о внесении изменений в ваш план обслуживания** или если вы столкнулись с проблемами. Наш отдел обслуживания участников сотрудничает с вашим менеджером по обслуживанию, а также с другими участниками команды, чтобы обеспечить удовлетворение ваших потребностей. При необходимости отдел обслуживания участников поможет вам связаться с вашим менеджером по обслуживанию.

Сиделка или личный помощник: в большинстве случаев это человек, который регулярно навещает участников на дому, чтобы обеспечить удовлетворение их повседневных потребностей. Сиделки и личные помощники оказывают следующие виды помощи:

- купание;
- приготовление пищи;
- одевание;
- работа по дому;
- сопровождение на приемы к врачу.

Социальный работник: социальный работник дает консультации и оказывает помощь в разрешении вопросов, от которых зависит ваше благополучие. Он поможет вам получить доступ ко льготам, ресурсам по месту проживания и услугам. Если вы хотите побеседовать с социальным работником, сообщите об этом вашему менеджеру по обслуживанию.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Раздел Е: Какие льготы и услуги покрываются программой VNSNY CHOICE MLTC?

Программа VNSNY CHOICE MLTC предлагает вам широкий выбор услуг долгосрочного ухода и медицинских услуг, оказываемых на дому, по месту жительства и на базе учреждений. Просто свяжитесь по телефону с вашей командой по медицинскому обслуживанию, чтобы получить все услуги, необходимые вам по медицинским показаниям и доступные в рамках программы. К этой категории относятся все медицинские услуги, направленные на:

- профилактику;
- диагностику;
- коррекцию и
- устранение (по возможности) проблем со здоровьем.

Проблемы со здоровьем затрудняют выполнение привычных действий, подвергают вашу жизнь опасности и могут быть причиной:

- боли;
- заболеваний;
- травм;
- инвалидности.

Представители VNSNY CHOICE MLTC хотят понять ваши медицинские потребности, чтобы мы могли оказывать вам именно те услуги, в которых вы нуждаетесь.

Ваша команда по медицинскому обслуживанию совместно с вами разработает план персонализированного обслуживания, в который могут войти следующие виды услуг, необходимых вам по медицинским показаниям:

- услуги медицинского ухода за взрослыми в дневное время;
- работа по дому;
- комплексное управление обслуживанием и координация медицинских услуг;
- персональный уход, ориентированный на клиента (Consumer Directed Personal Assistance Services, CDPAS);
- стоматологическая помощь;
- предоставление медицинского оборудования длительного пользования;
- бытовая поддержка, например модификация и улучшение вашего жилья с целью обеспечения вашей безопасности и охраны здоровья;
- оценка зрения и подбор очков;
- уход за стопами;
- проверка слуха и предоставление слуховых аппаратов (в т. ч. элементов питания для этих аппаратов);

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- доставка еды на дом;
- предоставление медицинских и хирургических материалов;
- услуги учреждений сестринского ухода;
- услуги диетолога;
- индивидуальный уход;
- персональная система экстренного реагирования (PERS);
- профилактические услуги;
- услуги персональной медсестры;
- профессиональный медицинский уход на дому;
 - медицинское обслуживание на дому
 - медико-социальное обслуживание
 - сестринский уход
 - эрготерапия (occupational therapy, OT)
 - физиотерапия и лечебная физкультура (physical therapy, PT)
 - услуги логопеда (speech therapy, ST)
- предоставление протезов и ортопедических изделий;
- возможность получить по телефону консультацию дипломированной медицинской сестры круглосуточно и в любой день недели;
- предоставление услуг реабилитационной терапии (PT, OT, ST) вне дома;
- респираторная терапия и кислород;
- организация запланированных (неэкстренных) поездок в медицинские учреждения;
- услуги центров дневного пребывания без медицинского обслуживания;
- дистанционные медицинские услуги (Telehealth).
- услуги дома для ветеранов.

Все вышеперечисленные услуги предоставляются VNSNY CHOICE MLTC с помощью поставщиков сети VNSNY CHOICE. Доступ к услугам, оказываемым на дому для ветеранов, имеют только ветераны. Чтобы найти сетевых поставщиков медицинских услуг, работающих в вашем районе, ознакомьтесь с действительным справочником поставщиков медицинских услуг. Позвоните нам по нижеуказанному номеру, и мы сообщим, кто из поставщиков работает рядом с вами и принимает новых пациентов.

Описание услуг и льгот в рамках плана VNSNY CHOICE MLTC

Персональный уход, ориентированный на клиента (Consumer Directed Personal Assistance Services, CDPAS) — это программа услуг на дому, координируемых самим клиентом, доступная для лиц, имеющих право на участие в программе Medicaid, которые:

- страдают хроническими заболеваниями;
- имеют ограниченные физические возможности;

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

- нуждаются в уходе на дому.

Участники, нуждающиеся в индивидуальном уходе, услугах сиделки или услугах квалифицированной медсестры могут попросить о назначении личного помощника, который будет действовать на основании ваших указаний (указаний участника), либо на основании указаний выбранного вами лица (уполномоченного представителя). Вы будете самостоятельно отвечать за подбор, прием на работу, обучение, составление расписания, контроль работы и, при необходимости, увольнение личного помощника (помощников). Медсестра, проводящая оценку, определит, соответствуете ли вы критериям участия в программе CDPAS.

В ходе оценки будет установлено, в каком объеме вы имеете право получать услуги:

- индивидуального ухода;
- сиделки и/или
- квалифицированной медсестры.

VNSNY CHOICE поможет вам связаться с финансовым посредником (Fiscal Intermediary, FI), который будет регулировать заработную плату и иные вознаграждения личных помощников. Он будет осуществлять проверку биографических данных и организовывать прохождение тестов на употребление наркотиков, чтобы удостовериться в том, что ваши помощники могут быть допущены к выполнению своих обязанностей. Он занимается документацией по трудоустройству, табелями и ежегодными медосмотрами работников. Ваше медицинское обслуживание или уход не относятся к его компетенции. Этим занимаетесь вы или назначенный вами представитель. После того как финансовый посредник проверит и одобрит рабочий статус помощника, последний может приступить к работе.

Если вы не в состоянии принимать решения самостоятельно, необходимо назначить представителя, который будет выполнять обязанности участника в рамках CDPAS. Назначенный вами представитель CDPAS не может выступать в качестве вашего личного помощника.

Чтобы подробнее узнать о программе CDPAS и определить, подходит ли она вам, поговорите с вашим менеджером по обслуживанию.

Комплексное управление обслуживанием: VNSNY CHOICE MLTC

координирует все услуги, предоставляемые вам на дому и по месту жительства, а также ваше медицинское обслуживание. Ваш менеджер по обслуживанию будет оказывать вам или организовывать предоставление указанных услуг, а также следить за тем, чтобы ваше обслуживание было тщательно скоординировано. Если вам потребуется внести изменения в план персонализированного обслуживания, ваш менеджер по обслуживанию совместно с вашим врачом может принять решение о внесении таких изменений. В дополнение к управлению услугами, предоставляемыми вам на дому и по месту жительства, ваш менеджер по

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

обслуживанию будет осуществлять контроль за всеми предоставляемыми вам услугами и совместно со специалистами по медицинскому обслуживанию следить за тем, чтобы ваш план персонализированного обслуживания соответствовал вашим потребностям. В случае если вам потребуется госпитализация или пребывание в учреждении сестринского ухода, ваша команда по медицинскому обслуживанию совместно с персоналом учреждения проследит за тем, чтобы ваши потребности были удовлетворены.

Профессиональный медицинский уход на дому: VNSNY CHOICE MLTC осуществляет координацию профессионального медицинского ухода на дому, который может включать услуги:

- социальных работников
- диетологов
- специалистов по ЛФК и физиотерапии
- эрготерапевтов
- логопедов

Указанные услуги предоставляются в целях профилактики, реабилитации, осуществления руководства и/или поддержания вашего здоровья.

Индивидуальный уход: VNSNY CHOICE MLTC на основании оценки ваших потребностей будет осуществлять координацию индивидуального ухода и оказывать вам следующие виды помощи:

- поддержание личной гигиены;
- одевание и прием пищи, а также
- обустройство жизненного пространства.

Услуги персональной медсестры: Квалифицированный сестринский уход осуществляется на дому лицензированными и зарегистрированными профессионалами, а также аттестованными сиделками.

Услуги диетолога: Диетологи, входящие в сеть VNSNY CHOICE, оценят ваши потребности в питании и помогут вам выработать систему питания, соответствующую вашим потребностям.

Доставка еды на дом: VNSNY CHOICE MLTC может организовать для вас доставку еды на дом или коллективное питание в соответствии с вашим планом персонализированного обслуживания. Как правило, для лиц, неспособных самостоятельно готовить пищу и не получающим услуги, связанные с приготовлением пищи, питание организуется один-два раза в день.

Реабилитационная терапия: Реабилитационные услуги VNSNY CHOICE MLTC могут оказываться амбулаторно в зависимости от ваших потребностей. К таким услугам относятся:

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- Физиотерапия и лечебная физкультура (РТ), эрготерапия (ОТ) и занятия с логопедом (СТ). Реабилитационные услуги оказываются лицензированными и зарегистрированными специалистами по ЛФК и физиотерапии, эрготерапевтами и логопедами в целях минимизации физических и психических ограничений и максимального восстановления функций.

Максимальное число сеансов физиотерапии и ЛФК составляет 40 (сорок) сеансов за календарный год. Максимальное число сеансов эрготерапии и логопедических занятий составляет 20 (двадцать) сеансов/занятий за календарный год по каждому из видов терапии. Если в рамках программы VNSNY CHOICE MLTC вы получаете льготы, покрываемые как Medicare, так и Medicaid, то сеансы РТ, ОТ и СТ, покрываемые Medicare, не учитываются при подсчете максимального числа сеансов. Вышеуказанные ограничения Medicaid распространяются на сеансы реабилитационной терапии, которые вы посещаете в офисе частнопрактикующего специалиста, в амбулаторном отделении при сертифицированной больнице или в лечебно-диагностическом центре (автономном медицинском учреждении).

Указанные ограничения **не распространяются** на сеансы, предоставляемые:

- во время пребывания в стационаре больницы;
- во время пребывания в учреждении с квалифицированным сестринским уходом;
- сертифицированным агентством по медицинскому обслуживанию на дому (СННА).

В дополнение к вышесказанному, указанные ограничения **не распространяются** на участников плана VNSNY CHOICE, если:

- получение дополнительных услуг было одобрено руководством плана;
- участнику плана меньше 21 года;
- участник плана получил черепно-мозговую травму;
- Специалисты Office for People with Developmental Disabilities диагностировали нарушения развития у участника.

Неэкстренная транспортировка: VNSNY CHOICE MLTC покрывает транспортировку в обе стороны на прием к врачу или иному поставщику для получения неэкстренных медицинских услуг. В зависимости от ваших потребностей при оказании данной услуги будет использоваться медицинский или обычный транспорт. Чтобы организовать транспортировку, пожалуйста, позвоните в LogistiCare не позднее чем за 48 часов (**два рабочих дня**), чтобы мы могли запланировать вашу поездку при участии перевозчика.

LogistiCare Transportation

1-877-718-4220, (TTY: 711)

Понедельник — пятница с 8:00 до 20:00

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Если ваше состояние позволяет приехать на прием общественным транспортом и такая поездка может быть организована, VNSNY CHOICE MLTC возместит вам соответствующие расходы. Если вас будет сопровождать член семьи или иное лицо, осуществляющее уход за вами, расходы такого лица на пользование общественным транспортом также будут возмещены.

Стоматологические услуги: После вступления в план VNSNY CHOICE MLTC вы получите карту стоматологической сети VNSNY CHOICE MLTC. Эту карту принимают сотни квалифицированных стоматологов, работающих в Нью-Йорке. Все стоматологические услуги оказываются поставщиками, входящими в указанную сеть, и для получения услуг вы можете выбрать любого стоматолога из перечисленных в вашем справочнике поставщиков. Если вы желаете, мы поможем вам выбрать стоматолога и записаться на прием. Льготы в области стоматологии включают:

- стоматологическое обследование, включая рентген и профессиональную гигиену полости рта дважды в год;
- базовые услуги по реставрации, такие как постановка пломб и удаление зубов;
- зубное протезирование;
- установку имплантов, при условии что:
 - по мнению вашего врача, зубные импланты необходимы для облегчения имеющихся у вас проблем со здоровьем, и
 - по мнению вашего стоматолога, только зубные импланты могут решить ваши стоматологические проблемы.

Персональная система экстренного реагирования (PERS): PERS — это электронное устройство, которое позволяет пациентам получать помощь в экстренных ситуациях (включая ситуации, связанные с физическим или психическим состоянием, а также с окружающей обстановкой). Как правило, такие системы привязаны к телефону участника и передают сигналы в центр реагирования при нажатии кнопки «помощь». В экстренных ситуациях работники центра реагирования, с которым заключен договор, принимают сигнал и реагируют на него.

Оценка зрения и подбор очков: Высококвалифицированные оптометристы окажут вам следующие услуги:

- плановая проверка зрения раз в два года;
- подбор очков раз в два года или чаще при наличии медицинских показаний.

Пожалуйста, для получения указанных услуг обратитесь в один из офтальмологических центров, перечисленных в справочнике поставщиков VNSNY CHOICE MLTC. Мы можем помочь вам выбрать оптометриста и записаться на прием.

Уход за стопами: Услуги по уходу за стопами предоставляются лицензированными подиатрами, включенными в справочник поставщиков VNSNY CHOICE MLTC. Расходы на услуги по поддержанию гигиены стоп, обработке мозолей и натоптышей, стрижке ногтей и прочие гигиенические процедуры, такие как мытье и ванночки для

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

ног, покрываются в случае, если ваш менеджер по обслуживанию сочтет их необходимыми. Если вы хотите посетить подиатра, обсудите эту возможность с вашим менеджером по обслуживанию.

Медицинское оборудование длительного пользования: VNSNY CHOICE MLTC координирует предоставление медицинского оборудования длительного пользования (DME). К медицинскому оборудованию длительного пользования, в частности, относятся следующие изделия:

- медицинские и хирургические расходные материалы;*
- препараты для энтерального и парентерального питания;*
- биоактивные пищевые добавки;
- элементы питания для слуховых аппаратов;
- протезы;
- ортопедические изделия;
- ортопедическая обувь.

**могут покрываться в рамках Medicare в соответствии с предписаниями врача.*

Проверка слуха и слуховые аппараты: Услуги по проверке слуха и подбору слуховых аппаратов оказываются сетью лицензированных аудиологов, работающих в учреждениях или имеющих частную практику в пределах территории обслуживания VNSNY CHOICE MLTC. Если вы хотите пройти проверку слуха, мы можем попросить вас сначала обратиться к вашему врачу, чтобы убедиться в том, что на ваш слух не повлияла другая проблема со здоровьем. VNSNY CHOICE также покрывает расходы на батарейки для слуховых аппаратов. Пожалуйста, обсудите возможность получения этой услуги с вашим менеджером по обслуживанию.

Протезы и ортопедические изделия: VNSNY CHOICE MLTC скоординирует услуги по предоставлению протезов и ортопедических изделий. **Протезные изделия** замещают отсутствующую часть тела. **Ортопедические изделия** служат для поддержки ослабленной или деформированной части тела, а также для ограничения подвижности поврежденной части тела.

Ортопедическая обувь фиксирует поврежденную голень или стопу и служит либо для поддержки слабой или деформированной структуры голени или стопы, либо для ношения в комплекте с ортезом.

К ортопедической обуви относятся:

- обувные изделия;
- модифицированная обувь и
- сопутствующие аксессуары.

Ортопедическая обувь:

- обеспечивает корректирующую функцию;

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- покрывает стопу;
- предотвращает физическое деформирование или нарушение функций.

VNSNY CHOICE покрывает расходы на ортопедическую обувь и компрессионные чулочные изделия, которые врач признал необходимыми по медицинским показаниям. Ваш менеджер по обслуживанию поможет вам получить покрытие расходов на приобретение указанных изделий.

Медицинское оборудование, хирургические расходные материалы, респираторная терапия и кислород:

VNSNY CHOICE MLTC совместно с вашими специалистами по медицинскому обслуживанию обеспечит вам получение медицинского оборудования, расходных материалов, респираторной терапии и кислорода.

Врач определит у вас наличие потребности, а ваш менеджер по обслуживанию подаст запрос на предоставление вам энтерального питания и биоактивных пищевых добавок, руководствуясь следующими критериями, установленными Medicaid:

- у вас было диагностировано заболевание, связанное с нарушением усвоения или обмена питательных веществ, поступающих с пищей;
- ваше питание было признано неполноценным на основе результатов клинических исследований;
- при вашем заболевании необходимо дополнительное получение питательных веществ;
- документально подтверждено, что ваше состояние требует соответствующего плана персонализированного медицинского обслуживания и питания;
- лабораторные данные подтверждают неполноценность питания;
- попытки поддержания или увеличения веса путем употребления обычного количества пищи и жидкости не увенчались успехом;
- вы получаете питание через зонд.

Medicaid покрывает расходы на энтеральное питание и пищевые добавки для лиц, неспособных получать питание другими способами и относящихся к одной из трех нижеперечисленных категорий:

1. лица, получающие питание через назогастральный зонд, еюностомическую или гастростомическую трубку;
2. лица, страдающие редкими врожденными метаболическими нарушениями, а также
3. дети и молодые люди в возрасте до 21 года, которым необходимо получение жидкого энтерального питания, при условии наличия документально

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

подтвержденного диагноза, связанного с нарушением усвоения или метаболизма питательных веществ, поступающих с пищей.

Покрытие, предоставляемое в случае некоторых наследственных заболеваний, связанных с нарушением метаболизма аминокислот и органических кислот, распространяется на продукты питания в твердой форме, содержащие сниженное количество белка или модифицированный белок.

Социальная и бытовая поддержка: При необходимости VNSNY CHOICE MLTC оказывает социальные и бытовые услуги и предоставляет товары, предназначенные для удовлетворения ваших медицинских потребностей и включенные в ваш план персонализированного обслуживания.

Данные услуги и товары включают, в числе прочего, следующее:

- ремонтные работы по дому;
- помощь в выполнении работы по дому;
- борьбу с вредителями;
- модификации жилого помещения, направленные на повышение безопасности;
- временный уход в период отсутствия ухаживающего лица.

Услуги центров дневного пребывания без медицинского обслуживания:

Услуги центров дневного пребывания без медицинского обслуживания представляют собой структурированную программу услуг, оказываемых в безопасной обстановке и включающих:

- социализацию;
- присмотр;
- наблюдение;
- организацию питания.

Вы также можете получить следующие услуги:

- отработка бытовых навыков;
- индивидуальный уход;
- транспортировка;
- помощь лиц, осуществляющих уход за больными.

Если вы хотели бы воспользоваться указанными услугами, свяжитесь с вашим менеджером по обслуживанию.

Услуги медицинского ухода за взрослыми в дневное время: VNSNY CHOICE MLTC может организовать предоставление вам услуг ухода за взрослыми в дневное время на базе учреждения с медицинским уходом и проживанием или одобренного властями штата учреждения, находящегося под контролем врача.

Услуги ухода за взрослыми в дневное время включают:

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- медицинскую помощь;
- услуги медсестер;
- организацию питания;
- социальные услуги;
- реабилитационную терапию;
- организацию досуга;
- стоматологические услуги;
- обеспечение лекарственными препаратами;
- прочие виды услуг.

Для посещения центра, организующего уход за взрослыми в дневное время, вы должны иметь возможность покинуть свой дом, но при этом испытывать потребность в профилактических или терапевтических услугах.

Услуги учреждений сестринского ухода: Хотя мы делаем все возможное, чтобы вы получали все необходимые услуги у себя дома, иногда вам требуется проживание в учреждении сестринского ухода. Зачисление в учреждения сестринского ухода, входящие в нашу сеть, происходит в индивидуальном порядке. Решение о поступлении в учреждение сестринского ухода должно быть принято вами, вашим врачом, семьей и менеджером по обслуживанию. Пребывание в учреждении сестринского ухода можно поделить на две категории. Кратковременное пребывание в учреждении возможно в случаях, когда вам требуется реабилитация после выписки из больницы, а долговременное пребывание необходимо, если вы нуждаетесь в постоянном уходе.

Мы можем помочь вам определить, имеете ли вы право на получение ухода в специализированном учреждении по программе Medicaid. Если в настоящий момент покрытие Medicaid позволяет вам только получать услуги по месту жительства, вас могут попросить заполнить заявление на получение ухода в специализированных учреждениях в рамках программы Medicaid. При подаче заявления необходимо дать оценку вашего финансового положения и дохода за последние пять лет. Персонал службы зачисления и оценки соответствия критериям (Membership and Eligibility Unit) поможет вам в этом. Данная процедура очень важна, поскольку от нее зависит ваше право на получение услуг учреждения сестринского ухода. Позвоните нам, если вам необходима помощь в заполнении заявления на получение ухода в специализированных учреждениях в рамках программы Medicaid.

Дистанционные медицинские услуги (Telehealth): Использование электронных информационных и коммуникационных технологий в целях оказания и содействия в оказании лечебных услуг, поддержания здоровья, медицинского просвещения для пациентов и профессионалов, организации общественных мероприятий, связанных со здравоохранением, а также дистанционного оказания медицинских услуг. Услуги Telehealth не связаны с конкретной технологией, однако стандартные телефонные звонки и использование факсимильной связи не относятся

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

к числу дистанционных медицинских услуг. Дистанционные медицинские услуги имеют, по крайней мере, одну из следующих характеристик:

- видеосвязь в режиме реального времени (синхронная): двустороннее общение в режиме реального времени между каким-либо лицом (пациентом, лицом, осуществляющим уход за пациентом, или поставщиком услуг) и поставщиком услуг с использованием аудиовизуальных коммуникационных технологий;
- сохранение и дальнейшая передача (асинхронная связь): передача медицинской информации (например, видеозаписей, цифровых изображений, ЭКГ, данных спирометрии, рентгеновских снимков и фотографий) через безопасную электронную коммуникационную систему в целях медицинской оценки, диагностики или назначения лечения без общения в режиме реального времени;
- удаленный мониторинг состояния пациента (Remote patient monitoring, RPM): сбор личной медицинской информации, предоставляемой пациентом, находящимся в одном месте, и передаваемой с помощью электронных коммуникационных технологий поставщику услуг, находящемуся в другом месте (иногда с использованием сервиса обработки данных), в целях оказания медицинских услуг и поддержки;
- мобильные медицинские услуги (mHealth): предоставление поддержки при оказании лечебных услуг, услуг по поддержанию здоровья, а также услуг в области просвещения пациентов и общественности с использованием мобильных устройств, в том числе мобильных телефонов, планшетов, смарт-часов и фитнес-трекеров.

Программа Money Follows the Person (MFP)/Open Doors: Когда вы будете готовы вернуться домой из учреждения сестринского ухода, вы можете воспользоваться программой MFP/Open doors. Вероятно, вы имеете право на участие в этой программе, если:

- вы проживали в учреждении сестринского ухода на протяжении трех месяцев или дольше;
- ваши медицинские потребности могут быть удовлетворены по месту жительства.

Ваш менеджер по обслуживанию и персонал учреждения сестринского ухода может помочь скоординировать ваше возвращение домой. В дополнение к вышеперечисленному в программе MFP/Open Doors работают специалисты по переходному периоду и пациенты, имевшие подобный опыт, которые встретятся с вами в учреждении сестринского ухода и обсудят вопросы, связанные с возвращением домой. Специалисты по переходному периоду и пациенты, имевшие подобный опыт, не являются менеджерами по обслуживанию и сотрудниками, ответственными за организацию выписки. Они могут:

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- предоставить вам информацию об услугах и поддержке, которую вы можете получить по месту жительства;
- помочь в поиске услуг по месту жительства, которые позволят вам сохранять свою независимость;
- навестить вас или позвонить вам после вашего возвращения домой, чтобы убедиться, что у вас есть все необходимое.

Чтобы получить дополнительную информацию о MFP/Open Doors или организовать встречу со специалистом по переходному периоду или пациентом, имевшем подобный опыт, позвоните в New York Association on Independent Living по номеру 1-844-545-7108, или напишите письмо по адресу mfp@health.ny.gov. Вы также можете ознакомиться с программой MFP/Open Doors по ссылке www.health.ny.gov/mfp или www.ilny.org.

Мы говорим на вашем языке

Участники плана VNSNY CHOICE могут получать необходимую информацию на удобном для них языке. Например, данный справочник и другие документы, касающиеся вашего здоровья, доступны на английском, испанском, китайском, русском и арабском языках. У нас есть персонал, поставщики услуг и переводчики, разговаривающие на разных языках.

Лица с нарушениями слуха

Если вы страдаете глухотой или нарушениями слуха, вы можете связаться с представителями VNSNY CHOICE, воспользовавшись услугами передачи коммутируемых сообщений (TRS). Для этого позвоните по номеру 711.

Лица с нарушениями зрения

Если вы страдаете нарушениями зрения, мы обсудим с вами всю информацию, касающуюся VNSNY CHOICE MLTC. Кроме того, мы предоставим необходимую информацию в письменной форме, чтобы лица, осуществляющие уход за вами, могли вам помочь.

Ваше здоровье и безопасность

Ваше здоровье и безопасность являются нашими приоритетами. Если вы страдаете от жестокого обращения, либо у вас есть основания опасаться жестокого обращения или оставления без ухода, поговорите с вашим менеджером по обслуживанию об услугах по защите взрослых (Adult Protective Services, APS).

APS — это существующие на уровне штата услуги, призванные помочь наиболее уязвимым категориям взрослых.

- Такие взрослые по причине имеющихся у них нарушений не могут без посторонней помощи управлять своими собственными ресурсами,

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

осуществлять повседневную деятельность, а также защитить себя от жестокого обращения, оставления без ухода, эксплуатации и иных опасных ситуаций.

- У них нет никого, кто хотел бы и имел возможность оказать им необходимую помощь.

Ваш менеджер по обслуживанию направит вас к представителю APS, который окажет вам необходимое содействие в скорейшем устранении рисков, организовав предоставление вам услуг и поддержки, которые позволят вам проживать независимо и в безопасных условиях.

Если вы предпочитаете обратиться за предоставлением услуг самостоятельно, позвоните по номеру:

- Для жителей города Нью-Йорк: Центральная служба APS — 1(212) 630-1853, либо 311
- Для жителей северной части штата: 1(844) 697-3505

У вас есть вопросы о покрываемых услугах?

Позвоните по номеру, указанному в нижней части этой страницы.

Раздел F: Как я могу получить эти услуги?

Когда вы вступите в план VNSNY CHOICE MLTC, ваша команда по медицинскому обслуживанию совместно с вами, вашей семьей и специалистами по медицинскому обслуживанию разработает план персонализированного обслуживания, соответствующий вашим потребностям. Ваш план персонализированного обслуживания — это список всех услуг, в которых вы нуждаетесь, в соответствии с оценкой, проведенной командой по медицинскому обслуживанию (медсестрой, проводящей оценку, и специалистами по медицинскому обслуживанию).

При разработке плана персонализированного обслуживания менеджер по обслуживанию также беседует с вашей семьей о ваших потребностях и личных предпочтениях. Ваш план персонализированного обслуживания будет составлен в письменной форме, и ваш менеджер по обслуживанию проинформирует вас об услугах, которые были включены в него (чтобы получить более подробную информацию о процедурах получения разрешения, принятых в VNSNY CHOICE MLTC, ознакомьтесь с разделом G). Вы получите документ, в котором будут перечислены одобренные для вас услуги. В этом документе будет оговорено, как часто услуги будут вам оказываться и в течение какого периода они будут предоставляться.

Вы являетесь важным участником команды по медицинскому обслуживанию, и нам важно, чтобы вы информировали нас о своих потребностях и о степени вашей удовлетворенности услугами, предоставляемыми VNSNY CHOICE MLTC.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Могу ли я получить дополнительные услуги или сменить план персонализированного обслуживания?

Иногда вам требуются изменения, например вы можете захотеть получать те или иные услуги чаще или реже. По этой причине ваш менеджер по обслуживанию пересматривает и обновляет ваш план персонализированного обслуживания не реже одного раза в шесть месяцев. При внесении изменений в план персонализированного обслуживания он анализирует ваши потребности совместно со специалистами по медицинскому обслуживанию и всегда обсуждает все вносимые изменения.

Если вы считаете, что в ваш план персонализированного обслуживания необходимо внести изменения, пожалуйста, обсудите этот вопрос с вашим менеджером по обслуживанию, и он обсудит ваши пожелания со специалистами по медицинскому обслуживанию. Если представители VNSNY CHOICE MLTC определяют, что внесение изменений в план обслуживания необходимо по медицинским показаниям, ваш менеджер по обслуживанию заранее известит вас о таких изменениях (для получения более подробной информации о сроках рассмотрения просьб о внесении изменений в план обслуживания ознакомьтесь с Разделами G-K настоящего справочника).

Если вы хотите попросить о предоставлении вам дополнительных услуг, вы можете связаться с представителем вашей команды по медицинскому обслуживанию с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Позвоните по телефону 1-866-867-6555, и работник, принявший ваш звонок, обсудит ваши пожелания с менеджером по обслуживанию и/или с другими представителями вашей команды по медицинскому обслуживанию, участвующими в предоставлении вам услуг.

Когда вы обращаетесь к нам с просьбой о предоставлении дополнительных услуг, мы можем попросить вашего лечащего врача или иных поставщиков медицинских услуг объяснить представителям VNSNY CHOICE MLTC причины, по которым запрашиваемые услуги вам необходимы.

Если вас не устраивает качество предоставляемых вам услуг, либо если вы не согласны с объемом услуг, включенных в ваш план персонализированного обслуживания, мы предлагаем вам сначала обсудить вашу проблему с менеджером по обслуживанию. Если вас не устраивает качество предоставляемых услуг, вы можете подать формальную жалобу в соответствии с процедурой, описанной в Разделе S настоящего справочника.

Существуют ли услуги, которыми я могу воспользоваться без предварительного обращения к менеджеру по обслуживанию?

Да. Тем не менее, после получения любых услуг информируйте об этом менеджера по обслуживанию, чтобы мы могли продолжать работать как единая команда.

Нижеперечисленные покрываемые услуги могут быть получены без предварительного одобрения:

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- **Услуги по транспортировке** на прием к врачу или в место оказания иных медицинских услуг и обратно. Чтобы организовать транспортировку, обращайтесь в LogistiCare по номеру 1-877-718-4220 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00.
- Вы можете без предварительного одобрения получить профилактические или базовые **стоматологические услуги** у любого стоматолога, сведения о котором содержатся в справочнике поставщиков медицинских услуг. Мы можем оказать вам помощь в выборе стоматолога и/или записи на прием (важная информация о стоматологических услугах изложена в Разделе G; если вы нуждаетесь в специализированной стоматологической помощи, перед оказанием услуги вашему стоматологу потребуется наше одобрение).
- Вы можете раз в год без получения предварительного одобрения проходить **плановую проверку зрения** в офтальмологическом центре, включенном в справочник поставщиков медицинских услуг. Мы можем оказать вам помощь в записи на прием.
- Вам не требуется предварительное разрешение для получения **экстренной или срочной помощи**. В случае возникновения экстренной ситуации позвоните по номеру 911 или незамедлительно обратитесь за помощью в ближайшую больницу, отделение экстренной помощи или в офис врача (более подробная информация по данному вопросу содержится в Разделе N).

Как мне поступить, если я получу счет от поставщика?

Будучи участником плана VNSNY CHOICE MLTC, вы не обязаны оплачивать необходимые по медицинским показаниям услуги, получаемые в рамках программы от сетевых поставщиков, при условии, что вы соблюдаете правила, изложенные в данном справочнике участника. Указанные услуги покрываются VNSNY CHOICE MLTC, Medicare и/или Medicaid. Тем не менее, иногда поставщики выставляют участникам счета за полученные услуги. Если вы получите счет за услуги, одобренные руководством программы, сообщите нам об этом. VNSNY CHOICE покрывает расходы на предоставление услуг, оказываемых в рамках программы, и мы следим за тем, чтобы счета выставлялись правильно.

Помните о том, что мы всегда готовы ответить на ваши вопросы. Свяжитесь с нами по указанному ниже номеру.

Как мне получить компенсацию, если я самостоятельно оплатил(-а) покрываемые услуги?

VNSNY CHOICE MLTC возмещает собственные расходы участников, связанные с получением услуг, одобренных руководством плана и включенных в план обслуживания в качестве покрываемых льгот.

Пожалуйста, пришлите нам по почте или по факсу заполненную форму заявления на компенсацию понесенных расходов или письменно сообщите следующую информацию:

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

1. дата оказания услуги;
2. имя, адрес и телефон участника, идентификатор абонента;
3. категорию, к которой относится поставщик услуг, его имя, адрес и телефон;
4. описание полученных услуг (например, посещение врача в его офисе) и диагноз;
5. место получения услуг;
6. причина, по которой вы самостоятельно оплатили полученную услугу.

Заявление на компенсацию, а также сопутствующую документацию пришлите по адресу:

VNSNY CHOICE Health Plans
Attn: Member Services
500 7th Avenue, 11th Floor New York, NY 10018

или по факсу: 646-524-8338

Раздел G. Существует ли формальная процедура получения одобрения?

Для получения большинства услуг, покрываемых VNSNY CHOICE MLTC, необходимо одобрение. Это означает, что до получения любой из нижеперечисленных услуг вам необходимо получить соответствующее одобрение. К услугам, для получения которых всегда требуется предварительное одобрение, относятся:

- услуги медицинского ухода за взрослыми в дневное время;
- услуги аудиолога;
- выполнение работы по дому и ведение домашнего хозяйства;
- услуги персонального ухода, ориентированного на клиента;
- услуги по уходу на дому, в том числе:
 - сестринский уход
 - услуги социальных работников
 - реабилитационная терапия
 - консультации диетолога
 - услуги сиделки или индивидуальный уход
- доставка еды на дом;
- модификация жилого помещения с целью обеспечения безопасности;
- предоставление медицинского оборудования;
- предоставление медицинских и хирургических материалов;
- услуги учреждений сестринского ухода;
- услуги диетолога;
- предоставление пищевых добавок;

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- амбулаторная реабилитационная терапия;
- персональная система экстренного реагирования (PERS);
- услуги подиатра (см. ниже);
- услуги персональной медсестры;
- предоставление протезов и ортопедических изделий;
- респираторная терапия и кислород;
- услуги центров дневного пребывания без медицинского обслуживания;
- дистанционные медицинские услуги (Telehealth).

В дополнение к вышеперечисленному существует ряд услуг, для получения которых разрешение VNSNY CHOICE MLTC требуется только в определенных обстоятельствах. Эти услуги перечислены ниже с описанием процедур, которые вы должны соблюсти при возникновении у вас потребности в таких услугах.

- **Стоматологические услуги** — вам не нужно разрешение на посещение сетевого стоматолога дважды в год в целях прохождения осмотра и получения базовых стоматологических услуг. Тем не менее, если вам требуются специализированные стоматологические услуги, вам необходимо заранее заручиться разрешением. Ваш стоматолог получит такое разрешение за вас.
- **Услуги оптометриста и подбор очков** — вам не нужно разрешение, чтобы проходить проверку зрения у сетевого оптометриста и получать новую пару очков раз в два года. Тем не менее, если вы хотите пользоваться указанными услугами чаще, вам необходимо разрешение.
- **Услуги подиатра** — в большинстве случаев услуги подиатра покрываются Medicare. Однако в случаях, когда необходимые вам услуги не покрываются Medicare, а также в случаях, когда у вас отсутствует страховка Medicare, вам необходимо разрешение.

Если у вас остались вопросы касательно услуг и процедуры получения разрешений, проконсультируйтесь с вашим менеджером по обслуживанию. Как уже было упомянуто в настоящем справочнике, VNSNY CHOICE MLTC оказывает только те услуги, которые необходимы по медицинским показаниям.

Если вы полагаете, что вам необходима какая-либо услуга, для получения которой требуется разрешение, свяжитесь с нами.

Вы также можете обратиться с просьбой о предоставлении дополнительных услуг VNSNY CHOICE MLTC, позвонив по бесплатному номеру 1-888-867-6555. Ваш поставщик услуг также может подать просьбу о предоставлении услуг от вашего лица. Если вы или ваш поставщик позвоните по указанному номеру, наш сотрудник, принявший звонок, обсудит ваши потребности с командой по медицинскому обслуживанию. Когда вы обращаетесь к нам с просьбой о предоставлении дополнительных услуг, мы можем попросить вашего лечащего врача или иных

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

поставщиков медицинских услуг объяснить причины, по которым запрашиваемые услуги вам необходимы (единственным исключением из этого правила является стоматологическое обслуживание — в этом случае ваш стоматолог получит для вас все необходимые разрешения).

Мы постарались максимально упростить процедуру получения разрешений. Поскольку ваше здоровье важно для нас, VNSNY CHOICE MLTC позаботится о том, чтобы вы своевременно получили ответ на вашу просьбу в случаях, когда нам необходимо установить факт наличия медицинских показаний для оказания услуги. Например:

Предварительное разрешение:

- Если вы хотите получить новую услугу, для предоставления которой требуется предварительное разрешение, мы проинформируем вас о принятом решении в течение трех (3) рабочих дней с момента получения руководством VNSNY CHOICE MLTC всей информации, необходимой для принятия решения. Мы всегда выносим решение в течение 14 (четырнадцати) дней с момента поступления вашей просьбы об оказании услуг, за исключением случаев, когда продление сроков рассмотрения вопроса соответствует вашим интересам.
- Если рассмотрение вашей просьбы об оказании услуг в течение стандартного срока представляет угрозу для вашего здоровья, мы рассмотрим вашу просьбу в ускоренном порядке и вынесем решение в кратчайшие сроки. В таком случае для вынесения решения нам понадобится не более 72 (семидесяти двух) часов с момента поступления вашей просьбы об оказании услуг, за исключением случаев, когда продление сроков рассмотрения вопроса соответствует вашим интересам.

Текущая оценка:

- Когда вы подаете просьбу о предоставлении вам дополнительных услуг, аналогичных тем, которые уже были одобрены и включены в ваш план обслуживания, мы проводим текущую оценку. Мы проинформируем вас о принятом решении в течение одного (1) рабочего дня с момента получения руководством VNSNY CHOICE MLTC всей информации, необходимой для принятия решения. Мы всегда выносим решение в течение 14 (четырнадцати) дней с момента поступления вашей просьбы об оказании услуг, за исключением случаев, когда продление сроков рассмотрения вопроса соответствует вашим интересам.
- В случае ускоренного проведения текущей оценки мы проинформируем вас о принятом решении в течение одного (1) рабочего дня с момента получения руководством VNSNY CHOICE MLTC информации, необходимой для принятия решения, но не позднее чем через 72 (семьдесят два) часа с момента поступления вашей просьбы об оказании услуг.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

- В случае подачи просьбы о предоставлении медицинских услуг, оказываемых на дому после прохождения стационарного лечения, на которые распространяется покрытие Medicaid, решение должно быть принято в течение одного (1) рабочего дня после получения необходимой информации; в случае, когда за днем поступления просьбы следует выходной или праздничный день, решение должно быть принято в течение 72 (семидесяти двух) часов после получения необходимой информации, но, в любом случае, не позднее 72 (семидесяти двух) часов после поступления просьбы о предоставлении услуг.
 - Если вам ранее уже предоставлялись услуги, для получения которых требуется предварительное разрешение, перед получением дополнительных услуг от того же поставщика переговорите с вашим менеджером по обслуживанию. Если вы продолжите получать услуги от того же поставщика, Medicaid и VNSNY CHOICE могут отказаться их оплачивать. Если вы продолжите пользоваться услугами, которые не были одобрены VNSNY CHOICE MLTC, на вас может быть возложена обязанность по оплате таких услуг.

Каждый раз, когда вы обращаетесь к нам с просьбой о предоставлении услуг, требующих получения одобрения, мы сообщаем вам о принятом решении как по телефону, так и в письменной форме. Если вы не согласны с решением по поводу предоставления услуг, вынесенным VNSNY CHOICE MLTC, вам следует обсудить с нами возникшую ситуацию. Вы имеете право обжаловать наше решение, подав апелляцию в соответствии с процедурой, описанной в Разделе S настоящего справочника.

Имейте в виду, что VNSNY CHOICE MLTC оставляет за собой право продлить указанные сроки до 14 календарных дней, если для принятия решения нам требуется дополнительная информация и если мы полагаем, что продление сроков в ваших интересах.

Если вы не уверены, нужно ли разрешение для получения какой-либо услуги, позвоните нам.

Раздел H: Кто входит в сеть поставщиков VNSNY CHOICE?

Будучи участником VNSNY CHOICE MLTC, вы обязаны получать все покрываемые услуги у сетевых поставщиков. В нашей сети предлагаются услуги самых разных поставщиков, обладающих соответствующей культурной и лингвистической компетенцией. В сеть поставщиков VNSNY CHOICE входят только квалифицированные профессионалы и медицинские организации. Поставщики медицинских услуг проходят строгую проверку на соответствие нашим стандартам в области лицензирования и практики, перед тем как присоединиться к нашей сети.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Вы можете в любое время выбрать нового поставщика услуг, а мы всегда готовы вам помочь. Вы можете выбрать для оказания услуг любого стоматолога, оптометриста или подиатра, информация о котором представлена в нашем справочнике поставщиков. В случае смены поставщика известите об этом вашего менеджера по обслуживанию, чтобы он мог продолжать координировать предоставляемые вам услуги. Если вы хотите сменить менеджера по обслуживанию, позвоните нам по нижеуказанному номеру и мы назначим вам нового менеджера по обслуживанию.

Если вы нуждаетесь в услугах, покрываемых VNSNY CHOICE MLTC, однако в нашей сети нет поставщиков, обладающих необходимым опытом для их оказания, VNSNY CHOICE подберет вам подходящего поставщика, даже если он не входит в нашу сеть. Помимо услуг по уходу, оказываемых на дому, существуют еще два случая, в которых вы можете получать услуги внесетевого поставщика, при условии, что он согласится сотрудничать с VNSNY CHOICE MLTC в целях координации и оплаты вашего обслуживания:

1. При официальной регистрации в качестве участника плана: если на момент регистрации в плане вы получаете лечение в связи с имеющимся у вас заболеванием, вы можете продолжать пользоваться услугами вашего поставщика в целях завершения курса лечения в течение срока продолжительностью до 60 дней.
2. При выходе вашего поставщика из сети VNSNY CHOICE MLTC: если на момент выхода вашего поставщика из сети вы получаете лечение в связи с имеющимся у вас заболеванием, вы можете продолжать пользоваться услугами этого поставщика в целях завершения курса лечения в течение срока продолжительностью до 90 дней.

Вы можете попросить нас о помощи в организации предоставления необходимых услуг. VNSNY CHOICE расплачивается с поставщиками, входящими в нашу сеть, за каждую получаемую вами услугу. Перед вашей регистрацией в качестве участника плана вам был предоставлен список поставщиков, входящих в сеть VNSNY CHOICE MLTC. Пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону, если вам нужна помощь в выборе сетевого поставщика или если вы хотите получить печатный экземпляр справочника участника.

Раздел I: Какие обязанности несет участник плана VNSNY CHOICE MLTC?

Ниже изложены ваши основные обязанности.

В качестве участника VNSNY CHOICE MLTC вы обязаны:

- Получать все покрываемые услуги через программу VNSNY CHOICE MLTC.
- Для получения покрываемых услуг обращаться к поставщикам, перечисленным в справочнике поставщиков VNSNY CHOICE MLTC.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

- Обсуждать с вашим менеджером по обслуживанию необходимые вам услуги. В большинстве случаев **вам требуется получить одобрение (также именуемое «разрешением»)**, перед тем как вам будут предоставлены услуги VNSNY CHOICE MLTC.
- Информировать своего менеджера по обслуживанию о вашем намерении покинуть город. В этом случае он приостановит предоставление услуг, оказываемых вам на дому и по месту жительства. В дополнение к вышесказанному, если вам потребуется помощь во время вашей поездки, менеджер по обслуживанию может оказать вам содействие в организации ухода за вами. Позвоните нам, если вы хотите побеседовать с вашим менеджером по обслуживанию.
- В экстренных случаях незамедлительно обращаться за помощью. При этом постарайтесь сообщить нам о факте обращения за помощью в течение суток или в кратчайшие возможные сроки, чтобы мы могли адаптировать услуги, получаемые вами от VNSNY CHOICE, с учетом изменений в состоянии вашего здоровья.
- Перечислять VNSNY CHOICE излишки дохода согласно правилам Medicaid. Объем излишков определяется в соответствии с критериями участия в программе Medicaid и устанавливается Medicaid. Для получения дополнительной информации вы можете связаться с представителями Medicaid. Если же вы хотите обсудить этот вопрос с командой по медицинскому обслуживанию VNSNY CHOICE, мы с радостью вам поможем. Для получения дополнительной информации по вопросу траты излишка Medicaid (spend-down) ознакомьтесь с нижеприведенным разделом.

Если у вас есть вопросы касательно участия в программе, либо если вам нужна помощь, позвоните по номеру, указанному ниже.

Трата излишка Medicaid (Spend-Down)

Доход некоторых людей слишком велик для участия в программе Medicaid. Сумма, на которую доход превышает установленную норму, называется избыточным доходом. Однако некоторые люди могут получить право на участие в программе Medicaid, если они тратят избыточный доход на оплату медицинских счетов. Это называется тратой излишка (spend-down). Если руководство Medicaid установит, что у вас имеется избыточный доход (излишек), вы будете обязаны перечислять этот избыточный доход в пользу VNSNY CHOICE. Вы будете ежемесячно получать счет на причитающуюся с вас сумму, выставленный Visiting Nurse Service of New York (VNSNY) (VNSNY, аффилированная компания VNSNY CHOICE, выставляет счета от лица VNSNY CHOICE). В случае неуплаты причитающихся сумм вас могут исключить из плана по инициативе руководства плана. Если у вас есть вопросы по поводу излишка Medicaid, позвоните нам по нижеуказанному номеру.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Раздел J: Какие права есть у участника плана VNSNY CHOICE MLTC?

VNSNY CHOICE MLTC уважает ваши религиозные убеждения и культурные особенности. Мы трепетно относимся к вашей культуре и культурной идентичности и стараемся устранить все культурные расхождения. Мы поддерживаем инклюзивную сеть поставщиков, обладающих необходимыми культурными компетенциями, и стараемся оказывать услуги всем участникам с учетом культурной принадлежности. Среди них, в частности, лица с ограниченным знанием английского языка, выходцы из различных культурных и этнических групп, а также разнообразных религиозных сообществ.

Ваше здоровье, безопасность и благополучие — основные приоритеты команды VNSNY CHOICE, которая оказывает вам поддержку в рамках программы. В качестве участника VNSNY CHOICE MLTC вы имеете право на следующее:

- получение услуг, необходимых по медицинским показаниям;
- получение своевременного доступа к медицинской помощи и услугам;
- конфиденциальность медицинской документации и информации о вашем лечении;
- получение информации об имеющихся вариантах лечения и альтернативах в доступной форме и на понятном языке;
- получение информации на понятном вам языке, а также бесплатное получение услуг устного перевода;
- получение необходимой информации для предоставления информированного согласия перед началом лечения;
- вежливое и уважительное обращение;
- удовлетворение запросов на получение копий ваших медицинских документов и подачу просьб о внесении изменений или исправлении;
- участие в принятии решений о вашем медицинском обслуживании, включая право на отказ от лечения;
- свободу от ограничений и изоляции, применяемых как средство принуждения, дисциплинарная мера, средство коррекции поведения или наказание;
- получение услуг без дискриминации по признакам возраста, пола, расы, цвета кожи, гендерной идентичности, в том числе при трансгендерном статусе, веры, религии, физической инвалидности или инвалидности в силу психических нарушений, в том числе при расстройстве гендерной идентичности, сексуальной ориентации, источника оплаты, типа заболевания или состояния, потребности в медицинских услугах, места происхождения или в связи с подушевой оплатой, который получит план;

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- получение информации о месте, времени и способе оказания необходимых вам услуг VNSNY CHOICE MLTC, включая информацию об использовании покрываемых услуг внесетевых поставщиков при отсутствии возможности получения необходимых услуг у сетевых поставщиков VNSNY CHOICE;
- подачу жалоб в New York State Department of Health или в местное представительство Department of Social Services путем телефонного звонка по номеру 1 (866) 712-7197;
- использование системы беспристрастных разбирательств New York State Fair Hearing system или, при необходимости, подачу внешней апелляции на рассмотрение на уровне штата Нью-Йорк;
- назначение лица, которое от вашего имени будет обсуждать ваше лечение и уход;
- получение помощи в рамках программы правозащитной организации (Participant Ombudsman.)

Правозащитная организация (Participant Ombudsman) — это независимая организация под названием Independent Consumer Advocacy Network (ICAN). Она бесплатно оказывает услуги по защите прав участникам программ долгосрочного ухода на территории штата Нью-Йорк. С представителями ICAN можно связаться по бесплатному номеру 1-844-614-8800 или через сайт icannys.org. Предоставляемые услуги включают, в числе прочего:

- оказание поддержки перед регистрацией в плане, включая независимые консультации по вопросу выбора плана медицинского страхования, а также предоставление общей информации о плане;
- сбор жалоб и пожеланий участников в отношении регистрации в плане, доступности услуг и прочих связанных вопросов;
- разъяснение участникам их прав и процедур в отношении беспристрастного разбирательства, подачи жалоб и апелляций в рамках плана и на уровне штата, а также (при необходимости/по просьбам участников) оказание им поддержки на разных этапах, в том числе при подаче представителям планов и поставщикам услуг запросов на предоставление документации, и
- информирование представителей планов и поставщиков услуг о местных ресурсах, которые могут быть использованы при предоставлении покрываемых планом льгот.

В дополнение к вышесказанному, будучи участником плана VNSNY CHOICE MLTC, вы можете получать услуги агентства, осуществляющего уход на дому, больницы, центра дневного пребывания для взрослых или учреждения сестринского ухода. Находясь на территории любого из вышеперечисленных учреждений, вы сохраняете за собой права, которые ваш поставщик услуг обязан соблюдать. Если вы продолжаете получать услуги VNSNY CHOICE MLTC и нашей сети поставщиков, убедитесь в том, что вам понятны все ваши права.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Нам важно ваше мнение

Мы хотим, чтобы программа VNSNY CHOICE MLTC стала лучшей программой предоставления долгосрочного ухода. Для этого нам нужна ваша помощь и ваши идеи. Мы будем рады получить от вас звонок или письмо в любое время. Сообщите нам, чего бы вы хотели и какие у вас есть соображения по этому поводу. Наш адрес и телефон указаны на задней стороне обложки данного справочника. Периодически мы или наши представители будем присылать вам короткие анкеты или звонить по телефону, чтобы узнать ваше мнение о VNSNY CHOICE MLTC. Наш персонал рассматривает каждый комментарий и предложение, полученные от участников и их семей, чтобы определить, как мы можем усовершенствовать нашу программу. Сообщая нам свое мнение, вы принимаете участие в совершенствовании политики, услуг и работы поставщиков VNSNY CHOICE MLTC.

Предотвращение и выявление случаев мошенничества, нерационального использования и злоупотребления

Задача VNSNY CHOICE — создать культуру, способствующую предотвращению, выявлению и устранению случаев мошенничества, нерационального использования и злоупотребления (Fraud Waste and Abuse, FWA) в организации, связанной с программами здравоохранения, действующими на федеральном уровне и уровне штата. В VNSNY CHOICE действует политика, в соответствии с которой все работники, агенты, подрядчики, руководители, директора, а также лица, относящиеся к категории связанных лиц (first tier, downstream, and related entities, FDR) обязаны сообщать о своих подозрениях в нарушениях, мошенничестве, нерациональном использовании, злоупотреблении и противозаконных действиях.

Что такое мошенничество, нерациональное использование и злоупотребление?

Мошенничество — это намеренное искажение известных фактов в целях получения льгот и финансовой выгоды.

Нерациональное использование — это любая практика, которая приводит к чрезмерному расходованию и употреблению финансовых и медицинских ресурсов. Нерациональное использование не всегда подразумевает личную выгоду, но часто связано с принятием неверных решений, а также с существованием неэффективных практик и контроля.

Злоупотребление — это практика, не соответствующая принятым в сфере бизнеса, финансов и медицины практикам и стандартам, которая приводит к чрезмерным расходам и компенсациям.

Совместно мошенничество, нерациональное использование и злоупотребление часто именуется FWA.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Примеры FWA включают:

В случае с поставщиками:

- выставление счетов за услуги, которые не были оказаны;
- намеренное использование неверных кодов диагнозов и процедур в целях увеличения выплат по запросам;
- проблемы, связанные с качеством обслуживания;
- некорректное ведение медицинской документации;
- сокрытие фактов при координировании льгот;
- неверное представление содержания или сроков оказания услуг;
- выставление счетов за непокрываемые услуги как за покрываемые услуги;
- выставление счетов за услуги, оказанные поставщиком или иным лицом, не соответствующим предъявляемым требованиям, от лица поставщика, соответствующего предъявляемым требованиям;
- оказание услуг, не являющихся необходимыми, а также выставление счетов за них;
- получение и дача взяток и «откатов».

В случае с участниками:

- передача идентификационной карты VNSNY CHOICE третьим лицам;
- искажение объема или сроков оказания услуг при подаче запросов на возмещение расходов или чеков на приобретение лекарств по рецепту;
- мошенничество при подаче запросов на возмещение расходов, а также
- посещение нескольких поставщиков в целях получения избыточного числа рецептов на медицинские препараты, а также частое необоснованное посещение отделения экстренной помощи для получения наркотических средств.

В случае с лицами, не являющимися участниками:

- использование украденной карты VNSNY CHOICE для получения медицинских услуг или рецептов, а также
- использование запрещенных торговых и маркетинговых практик, чтобы склонить потенциальных участников к вступлению в план VNSNY CHOICE или к отказу от него.

В случае с сотрудниками VNSNY CHOICE:

- мошенничество при подаче запросов на возмещение расходов и взимании платы;
- задержка в назначении поставщика с целью снижения расходов;

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- неоказание покрываемых услуг в целях снижения расходов;
- участие в запрещенных торговых и маркетинговых практиках, таких как:
 - использование рекламных материалов, не получивших одобрения;
 - искажение информации, используемой для определения соответствия критериям участия;
 - регистрация лиц в плане без их ведома, а также
 - обещание участникам и поставщикам услуг подарков за присоединение к плану.
- указание неверного адреса участника или поставщика в целях махинаций с платежами.

Как сообщить о подозрениях в мошенничестве, нерациональном использовании, злоупотреблении или в несоответствии?

Горячая линия VNSNY CHOICE: (888) 634-1558

Функция передачи уведомлений VNSNY через интернет:

<http://www.vnsny.ethicspoint.com>

Воспользовавшись нашей горячей линией или функцией передачи уведомлений, вы можете сообщить о подозрениях в мошенничестве, нерациональном использовании, злоупотреблении или в несоблюдении требований, а также получить консультацию по вопросам соответствия:

- круглосуточно, без выходных;
- анонимно (по желанию);
- не опасаясь ответных мер или угроз.

Подать такое уведомление может любой человек. Подавая уведомление, сообщите как можно больше подробностей, включая имена, даты и описание проблемы. Кроме случаев, когда вы хотите сохранить конфиденциальность, укажите свое имя и номер телефона, чтобы мы могли связаться с вами в случае возникновения вопросов при проведении проверки.

Раздел К: Могу ли я продолжать пользоваться услугами своего врача?

Да. Будучи участником VNSNY CHOICE MLTC, вы имеете право выбрать себе врача. Ваш менеджер по обслуживанию совместно с вашим врачом разработает ваш план персонализированного обслуживания. Он также будет сотрудничать с другими медицинскими работниками, чтобы скоординировать все необходимые вам услуги.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Если вам нужна помощь в выборе или смене врача, мы поможем вам подобрать квалифицированного врача, работающего в вашем районе. Позвоните по нижеуказанному номеру. Мы поможем вам выбрать нового врача.

Раздел L: Что происходит в случае госпитализации?

Вы или член вашей семьи (либо иное назначенное вами лицо) должны в течение 24 часов после поступления в больницу или при первой возможности связаться с VNSNY CHOICE MLTC. Вы можете позвонить и оставить сообщение в любое время суток. На время вашего пребывания в больнице предоставление услуг на дому будет приостановлено, а запланированные визиты к медицинским работникам отменены. Мы организуем это для вас.

При поступлении в больницу попросите вашего врача или сотрудника, ответственного за организацию выписки, связаться с VNSNY CHOICE MLTC. Совместно с ними мы запланируем ваше обслуживание после выписки из больницы.

Раздел M: Будет ли Medicaid и/или Medicare продолжать оплачивать услуги, не покрываемые VNSNY CHOICE MLTC?

Да. Несмотря на то, что вы зарегистрировались в плане VNSNY CHOICE MLTC, ваши льготы Medicaid сохраняются. Многие из услуг Medicaid будут предоставляться вам в рамках VNSNY CHOICE MLTC. Однако некоторые услуги Medicaid не покрываются VNSNY CHOICE MLTC, и вы продолжите получать их, используя вашу карту Medicaid.

В дополнение к вышесказанному, если на момент присоединения к VNSNY CHOICE MLTC вы пользуетесь льготами Medicare, Medicare продолжит оплачивать ваши визиты к врачу, пребывание в больнице, лабораторные исследования, использование медицинского транспорта и прочие льготы Medicare. Имейте в виду, что во всех случаях, когда Medicare покрывает какие-либо услуги, счета в первую очередь выставляются Medicare. При получении большинства услуг Medicare вы будете получать от Medicare объяснительное письмо, именуемое «Обоснование страховых выплат Medicare» (Explanation of Medicare Benefits, EOMB). Что касается рецептурных препаратов, включенных в план по обеспечению рецептурными препаратами Medicare, уведомления о покрываемых услугах и об услугах, в предоставлении которых вам было отказано, будут направляться вам представителями вашего плана по обеспечению рецептурными препаратами. Если вам требуются разъяснения по поводу информации, предоставленной Medicare, Medicaid или планом по обеспечению рецептурными препаратами Medicare, свяжитесь с вашим менеджером по обслуживанию.

Для получения большинства услуг, не покрываемых VNSNY CHOICE MLTC, вам следует обращаться к поставщикам, входящим в сеть Medicare, Medicaid или вашего плана Medicare Advantage. Одно из исключений из этого правила относится к

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

покрытию рецептурных препаратов для участников программы Medicare. Участники VNSNY CHOICE MLTC, имеющие страховку Medicare, должны регистрироваться в плане по обеспечению рецептурными препаратами Medicare. Обращаясь в аптеку за получением препаратов по рецепту, вы должны будете использовать карту плана страхового покрытия стоимости рецептурных препаратов.

К услугам, не покрываемым VNSNY CHOICE MLTC, но покрываемым Medicare и/или Medicaid, относятся:

- услуги по лечению алкогольной и наркотической зависимости;
- регулярный гемодиализ;
- транспортные услуги в экстренных случаях;
- услуги по планированию семьи;
- услуги хосписов;
- стационарное лечение;
- лабораторные исследования;
- услуги психологической и психиатрической помощи;
- амбулаторные услуги больниц;
- услуги терапевтов;
- предоставление рецептурных и безрецептурных лекарственных препаратов (имейте в виду, что если вы пользуетесь страховкой Medicare, вы должны получать препараты по рецепту в одной из аптек, входящих в сеть вашего плана по обеспечению рецептурными препаратами Medicare);
- рентгенологические и радиоизотопные исследования;
- услуги для людей с нарушениями развития.

Как VNSNY CHOICE MLTC может помочь мне в получении услуг, не покрываемых VNSNY CHOICE MLTC?

Ваш менеджер по обслуживанию поможет вам получить услуги, не покрываемые VNSNY CHOICE MLTC, и скоординирует их с услугами, предоставляемыми VNSNY CHOICE MLTC. Вы можете, по желанию, самостоятельно связаться с медицинскими работниками, учреждениями и местными агентствами, оказывающими такие услуги. Тем не менее, мы просим вас сообщить нам о факте получения таких услуг, чтобы услуги, предоставляемые вам VNSNY CHOICE MLTC, были скоординированы с остальными получаемыми вами услугами.

Ниже приведены несколько способов, которыми VNSNY CHOICE может обеспечить вам получение необходимых медицинских услуг. Наши работники:

- помогут вам подобрать квалифицированного врача (если за вами не закреплен врач или если вы хотите сменить своего врача);
- запишут вас на прием к врачу;
- совместно с вашим врачом и персоналом больницы сделают ваше возвращение из больницы домой комфортным;

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

- организуют предоставление вам услуг по уходу на дому, покрываемых Medicare;
- ответят на вопросы по поводу получаемых вами счетов за медицинское обслуживание.

Как я могу получить помощь?

Просто позвоните по нижеуказанному номеру. Мы будем рады помочь вам организовать уход за вами и предоставление услуг, а также ответим на ваши вопросы.

Раздел N: Как мне действовать в экстренных ситуациях?

Если вы считаете, что столкнулись с экстренной медицинской ситуацией, незамедлительно позвоните по номеру 911 или обратитесь за помощью в ближайшую больницу, отделение экстренной помощи, клинику или офис врача. Там оценят ситуацию и обеспечат меры по стабилизации вашего состояния. Вам не нужно связываться с VNSNY CHOICE перед получением таких услуг, получать разрешение или искать поставщика, входящего в сеть VNSNY CHOICE.

Экстренное медицинское состояние — это состояние организма, которое возникает внезапно или развивается стремительно. Чтобы состояние было признано экстренным, оно должно характеризоваться болью или иными острыми симптомами, которые человек, не имеющий медицинского образования, такой как участник VNSNY CHOICE MLTC, сочтет достаточно серьезными, чтобы вызвать тяжкие последствия при отсутствии незамедлительной медицинской помощи.

К таким последствиям относятся:

- серьезная угроза для вашего здоровья;
- нарушение функций или повреждение органов, а также
- возникновение тяжких увечий*.

** Согласно официальному определению, принятому в штате Нью-Йорк, экстренная медицинская ситуация представляет собой физическое или психическое состояние, которое характеризуется достаточно серьезными острыми симптомами, такими как сильная боль, что позволяет здравомыслящему неспециалисту, обладающему средними познаниями в области здравоохранения и медицины, предполагать, что отсутствие незамедлительной медицинской помощи приведет к наступлению следующих последствий: 1) серьезная угроза здоровью человека или, в случае с экстренными психическими состояниями, возникновение серьезной угрозы для здоровья данного человека или окружающих; либо 2) серьезное нарушение функций организма; либо 3) тяжелая дисфункция внутреннего органа или части тела; либо 4) получение тяжких увечий.*

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Какие действия следует предпринять после стабилизации состояния?

После стабилизации вашего состояния сообщите о произошедшем вашему врачу или представителю VNSNY CHOICE MLTC в течение 24 часов или при первой возможности (вы, член вашей семьи или друг можете позвонить и оставить сообщение в любое время суток). Мы должны быть в курсе изменений в ваших медицинских потребностях, чтобы мы могли координировать ваше обслуживание в этот непростой период. Это важно еще и потому, что нам может потребоваться внесение изменений в услуги по долгосрочному уходу, чтобы лучше обеспечить ваши медицинские потребности.

Раздел О: Как я могу получить помощь после окончания рабочего дня, если мои потребности изменились, однако ситуация не экстренная?

Если вам потребуется помощь после окончания рабочего дня, в выходные или праздничные дни, вы можете воспользоваться услугами дипломированной медицинской сестры, работающей в специальном отделении круглосуточной поддержки. Позвоните нам по номеру 1-888-867-6555 (TTY: 711). Специально обученные медсестры ответят на ваши вопросы по поводу здоровья. Если они сочтут, что ваше состояние является экстренным, они позаботятся о незамедлительном оказании вам медицинской помощи.

Дипломированная медицинская сестра также может направить вас в больницу, связаться с вашим врачом или менеджером по обслуживанию или принять меры в случае возникновения проблем с поставщиком, оказывающим услуги на дому, или с предоставляемой услугой. Чтобы связаться с отделением круглосуточной поддержки в ночное время, в выходной или в праздничный день, позвоните по нижеуказанному номеру. Ваш звонок будет автоматически перенаправлен медсестре, работающей в отделении круглосуточной поддержки.

Если вы хотите навестить друзей или родственников, проживающих за пределами территории обслуживания VNSNY CHOICE MLTC, как можно скорее известите об этом команду по медицинскому обслуживанию VNSNY CHOICE MLTC, позвонив по нижеуказанному номеру. Нам необходимо знать о том, что вы будете находиться за пределами территории обслуживания.

Раздел Р: Что произойдет в случае, если я покину территорию действия плана управляемого долгосрочного обслуживания VNSNY CHOICE?

Мы временно приостановим предоставление услуг, оказываемых вам на дому и по месту жительства. Если вы покинете территорию обслуживания на срок, превышающий 30 дней, вам придется выйти из плана VNSNY CHOICE MLTC.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Организация предоставления услуг на время отсутствия на территории обслуживания

- Мы можем организовать предоставление услуг участникам, покидающим территорию обслуживания VNSNY на срок до 30 дней. Для получения любых услуг, оказываемых за пределами территории обслуживания, требуется предварительное одобрение.
- Вы обязаны уведомить VNSNY CHOICE MLTC о необходимости получения услуг за пределами территории обслуживания не позднее чем за 10 рабочих дней, чтобы мы могли спланировать ваше обслуживание. Менеджер по обслуживанию совместно с отделом по связям с поставщиками (Provider Relations) и представителями программы обсудит с вами и пересмотрит ваш план обслуживания. Чтобы организовать получение услуг за пределами территории обслуживания, позвоните нам по телефону, указанному ниже.

Получение услуг за пределами территории обслуживания

- Если во время пребывания за пределами территории обслуживания вам понадобится экстренная или срочная помощь, незамедлительно обратитесь за ней. Если во время пребывания за пределами территории обслуживания вы воспользуетесь услугами, связанными с оказанием экстренной или срочной помощи, вы (или уполномоченное вами лицо) должны связаться с VNSNY CHOICE MLTC в течение 24 часов или в кратчайшие возможные сроки.
- Срочная помощь оказывается в случае внезапного получения травмы или заболевания. Срочная помощь включает услуги, необходимые для предотвращения серьезного ухудшения вашего состояния, которые оказываются до момента вашего возвращения на территорию обслуживания. Например, если во время вашего пребывания за пределами территории обслуживания вам понадобится стоматологическая помощь, VNSNY CHOICE оплатит услуги поставщика, не входящего в сеть VNSNY CHOICE, если такие услуги входят в пакет льгот VNSNY CHOICE MLTC.

Если во время пребывания за пределами территории обслуживания вам потребуется экстренная или срочная медицинская помощь, вам следует незамедлительно обратиться в ближайшую больницу, отделение экстренной помощи или офис врача.

Если вы покинете территорию обслуживания вашего плана на срок более 30 дней подряд, вы будете исключены из плана VNSNY CHOICE MLTC. Для получения дополнительной информации по этому вопросу см. раздел R.

Раздел Q: Что произойдет, если я решу выйти из плана VNSNY CHOICE MLTC?

VNSNY CHOICE MLTC ценит вас как участника и хочет, чтобы вы остались довольны предоставляемыми вам услугами долгосрочного ухода. Если вы рассматриваете

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

возможность выхода из плана, мы надеемся, что вы позвоните нам и обсудите причины, по которым вы хотите покинуть план. Если у вас есть пожелания или проблемы, связанные с нашими услугами или с условиями вашего участия, дайте нам знать об этом. Мы можем обсудить вашу ситуацию и помочь вам в удовлетворении ваших потребностей. Позвоните нам по нижеуказанному номеру. Мы сделаем все возможное, чтобы решить вашу проблему, даже если вы приняли решение выйти из плана.

Выход из плана

Если вы хотите выйти из плана, подайте соответствующее письменное заявление в службу зачисления и оценки соответствия критериям (Membership and Eligibility Unit) или позвоните нам и попросите предоставить вам бланк заявления на выход из плана VNSNY CHOICE MLTC. Не забудьте подписать заявление. Кроме того, вы можете подать просьбу о выходе из плана устно, обсудив данный вопрос с вашим менеджером по обслуживанию или иным представителем VNSNY CHOICE. Если вы решите выйти из плана VNSNY CHOICE MLTC, мы поможем вам спланировать ваше обслуживание после выхода из плана и организовать переход на обслуживание у других поставщиков.

Заявление на выход из плана вы можете прислать по адресу:

VNSNY CHOICE
Membership and Eligibility Unit
220 East 42nd Street 3rd Floor
New York, NY 10017

Если вы хотите продолжать получать долгосрочное обслуживание по месту жительства, вы должны перейти на другой план управляемого долгосрочного обслуживания, план управляемого обслуживания Medicaid или альтернативный план (waiver services plan). Ваш менеджер по обслуживанию при вашем содействии постарается облегчить этот переход.

При получении вашего письменного или устного запроса на выход из плана мы отправим вам письменное подтверждение вашего запроса с указанием предполагаемой даты прекращения участия в плане. Если вы обратитесь с заявлением о выходе из плана в первые 15 дней месяца, соответствующее решение вступит в силу с первого числа следующего месяца. Если же вы обратитесь с заявлением о выходе из плана после 15-го числа текущего месяца, соответствующее решение вступит в силу первого числа месяца, который наступит после следующего месяца. Например, если вы сообщите о своем желании выйти из плана с 1 по 15 апреля, решение о вашем выходе из плана вступит в силу 1 мая. Если же вы обратитесь с заявлением о выходе из плана с 16 по 30 апреля, решение о вашем выходе из плана вступит в силу 1 июня.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Раздел R: Могут ли меня исключить из плана?

Да. Иногда обслуживание в рамках плана VNSNY CHOICE MLTC перестает соответствовать вашим потребностям в долгосрочном обслуживании. Однако вы можете быть уверены в том, что VNSNY CHOICE не допустит вашей дискриминации и не будет настаивать на вашем исключении по причине вашего состояния здоровья или изменения потребностей **до тех пор, пока вы соответствуете критериям участия.**

Если руководство VNSNY CHOICE MLTC считает необходимым исключить участника из плана, нам необходимо заручиться одобрением New York Medicaid Choice. Чтобы обеспечить вам получение услуг после выхода из VNSNY CHOICE MLTC, мы организуем вам переход к другим поставщикам.

New York Medicaid Choice может оказать вам помощь в переходе на другой план MLTC.

Руководство VNSNY CHOICE будет обязано исключить вас из числа участников плана, если:

- вы больше не проживаете на территории обслуживания плана;
- вы покинете территорию обслуживания на срок более 30 дней подряд;
- вам требуется пребывание в учреждении сестринского ухода, однако вы не соответствуете критериям, необходимым для получения ухода в специализированном учреждении по программе Medicaid;
- вы утратите право на участие в программе Medicaid;
- вам требуется госпитализация на срок не менее 45 дней подряд;
- вы проходите стационарное лечение или проживаете в учреждении, находящемся в ведении Office of Mental Health (OMH)/Office for People with Developmental Disabilities (OPWDD)/Office of Alcohol and Substance Abuse Services (OASAS) в течение 45 дней подряд или более;
- в соответствии с проведенной оценкой вы более не нуждаетесь в ежемесячном долгосрочном обслуживании по месту жительства. Для участников, не имеющих права на получение льгот по двум программам (non-dual eligible enrollees) должно быть установлено, что они больше не нуждаются в долгосрочном обслуживании по месту жительства **и** при этом им не требуется пребывание в учреждении сестринского ухода;
- вы не пользуетесь ни одной услугой из нижеперечисленных на ежемесячной основе:
 - медсестринские услуги на дому;
 - терапия на дому;
 - медицинское обслуживание на дому;

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

- услуги индивидуального ухода на дому;
- услуги медицинского ухода за взрослыми в дневное время;
- услуги персональной медицинской сестры, либо
- услуги персонального ухода, ориентированного на клиента.
- находитесь в местах лишения свободы;
- вы не имеете определенного места жительства, проживаете на улице или в приюте, в связи с чем VNSNY CHOICE не имеет возможности оказывать вам услуги;
- вы предоставили ложную информацию, сознательно ввели в заблуждение представителей VNSNY CHOICE или совершили мошеннические действия;
- единственной услугой, которую вы согласились получать от VNSNY CHOICE, является Social Day Care.

Помимо этого, мы можем исключить вас из плана, если:

- вы не перечислите в пользу плана причитающиеся с вас средства в течение 30 дней (после попытки руководства плана взыскать с вас деньги);
- вы, член вашей семьи или иное лицо, осуществляющее уход за вами, но не связанное с вами формальными обязательствами, совершите действия, препятствующие оказанию вам услуг со стороны плана, по причинам, не связанным с вашими особыми потребностями.

Раздел S: Процедура подачи жалоб и апелляций VNSNY CHOICE MLTC

Сотрудники плана управляемого долгосрочного обслуживания VNSNY CHOICE MLTC приложат все усилия, чтобы в кратчайшие сроки к вашему удовлетворению разрешить все возникающие у вас проблемы и затруднения. В зависимости от того, с какой проблемой вы столкнулись, можно воспользоваться либо процедурой подачи жалобы, либо процедурой подачи апелляции.

В связи с подачей вами жалобы или апелляции отношение к вам со стороны персонала плана VNSNY CHOICE MLTC или медицинских работников не изменится. Мы обеспечим конфиденциальность вашей информации. Мы предоставим вам любую необходимую помощь для подачи жалобы или апелляции, в том числе услуги устного переводчика или помощь, если у вас имеются проблемы со зрением и (или) слухом. Вы можете выбрать человека (родственника, друга или поставщика услуг), который будет действовать от вашего имени.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Чтобы подать жалобу или апелляцию по поводу действий плана, звоните по номеру: 1-888-867-6555 или пишите по адресу:

VNSNY CHOICE
MLTC Grievance & Appeals
P.O. Box 445
Elmsford, NY 10523

При обращении к нам сообщите свое имя, адрес, номер телефона и опишите проблему.

Что такое жалоба?

Жалобой является любое ваше сообщение о недовольстве лечением и услугами, предоставленными вам нашим персоналом или поставщиками покрываемых услуг. Например, если вам кто-то нагрубил или вам не нравится качество услуг или ухода, предоставленных нами, вы можете подать жалобу.

Процедура подачи жалоб

Жалобу можно подать в устной или письменной форме. Сотрудник, получивший вашу жалобу, ее регистрирует, а ответственные лица плана проконтролируют ее рассмотрение. Мы отправим вам письмо, в котором сообщим, что жалоба получена, и опишем нашу процедуру рассмотрения жалоб. Мы рассмотрим жалобу и отправим ответ в письменном виде. Срок предоставления ответа зависит от указанных ниже условий.

1. Если промедление может значительно повысить риск для здоровья, то мы примем решение в течение 48 часов после получения нужных данных, но процесс будет завершен в течение семи дней со дня получения жалобы.
2. О решении по поводу остальных видов жалоб мы сообщим в течение 45 дней со дня получения нужных данных, но процесс должен быть завершен в течение 60 дней со дня получения жалобы

В ответе мы сообщим, что мы обнаружили во время рассмотрения жалобы и какое приняли решение.

Как подать апелляцию на решение по жалобе?

Если вы не согласны с нашим решением по жалобе, то можете попросить нас еще раз рассмотреть проблему, подав апелляцию на решение по жалобе. Апелляцию на решение по жалобе следует подать в письменном виде. Она должна быть подана в течение 60 рабочих дней со дня получения нашего первоначального решения по жалобе. Когда мы получим апелляцию, мы отправим вам письменное подтверждение получения с указанием имени, адреса и телефона лица, которое должно будет дать ответ по апелляции. Все апелляции на решения по жалобе будут рассмотрены соответствующими специалистами. Например, жалобы по поводу медицинских вопросов рассмотрят специалисты в области здравоохранения, которые не привлекались к вынесению первоначального решения.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТГУ следует звонить по номеру 711.

Решение по стандартной апелляции принимается в течение 30 рабочих дней после получения всей необходимой для вынесения решения информации. Если промедление в принятии решения может значительно повысить риск для здоровья, мы будем действовать по ускоренной процедуре. В случае ускоренного рассмотрения мы примем решение по апелляции в течение двух рабочих дней со дня получения нужных данных. Действуя как по стандартной, так и по ускоренной процедуре, мы предоставим письменное уведомление о нашем решении. В уведомлении будут подробно описаны основания для нашего решения, а в случаях, связанных с медицинскими вопросами, — медицинское обоснование нашего решения

Что такое «принимаемая мера»?

Если сотрудники плана VNSNY CHOICE MLTC отказывают вам в получении услуг или ограничивают получение услуг вами или вашим поставщиком медицинского обслуживания, отклоняют запрос на направление к узким специалистам, решают, что запрошенная услуга не покрывается программой, ограничивают, сокращают, приостанавливают или прекращают оказание уже одобренных услуг, отклоняют оплату за услуги, не предоставляют услуги вовремя или не принимают решение по жалобам или апелляциям в указанные сроки, все это считается «действиями» в рамках программы. Вы можете подать апелляцию в отношении такой меры (для получения подробной информации см. «Как подать апелляцию в отношении принимаемой меры?» ниже).

Сроки предоставления уведомления о принимаемых мерах

Если мы примем решение об отказе в запрошенных услугах или их ограничении или решим не оплачивать все или часть покрываемых услуг, мы отправим вам уведомление о таком решении. Если мы предлагаем ограничить, сократить, приостановить или прекратить предоставление ранее одобренной услуги, мы отправим письмо не менее чем за 10 дней до вступления в силу предполагаемых изменений.

Содержание уведомления о принимаемых мерах

Любое отправленное вам уведомление о принимаемой мере будет содержать следующие сведения:

- пояснение меры, которую мы уже приняли или собираемся принять;
- причины такого действия, в том числе медицинское обоснование (при наличии);
- ваше право на подачу апелляции (в том числе содержать информацию о том, имеете ли вы также право на внешний процесс опротестования согласно нормам штата);
- процесс подачи внутренней апелляции и условия, при которых вы можете потребовать ускоренного рассмотрения вашей внутренней апелляции;
- критерии медицинского рассмотрения, на которые мы опирались при принятии решения, если действие касается вопросов медицинской

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

необходимости, или то, были ли рассматриваемые лечение или услуги экспериментальными или исследовательскими;

- информацию (если применимо), которая должна быть предоставлена вами и/или вашим поставщиком медицинских услуг для того, чтобы мы могли вынести решение по апелляции.

Если мы ограничиваем, сокращаем, приостанавливаем или прекращаем предоставление ранее одобренных услуг, в уведомлении будет также содержаться информация о вашем праве продолжать получать услуги в течение периода рассмотрения вашей апелляции, о том, как подать запрос на продолжение получения услуг, и будут указаны обстоятельства, при которых вам может быть вменена в обязанность оплата услуг, предоставленных в течение периода рассмотрения вашей апелляции.

Как подать апелляцию при отказе в предоставлении услуги?

Если вы не согласны с отказом в предоставлении услуги, вы можете подать апелляцию. Когда вы подаете апелляцию, это означает, что мы снова должны рассмотреть причины отказа, чтобы определить, было ли наше решение верным. Вы можете подать апелляцию в отношении отказа в предоставлении услуги в устной или письменной форме. Когда руководство плана направляет вам уведомление о принимаемой мере (например, отказ в предоставлении услуг, ограничение их объема или отказ оплатить услуги), вы должны подать апелляцию в течении 60 дней с даты уведомления.

Как связаться с представителем своего плана, чтобы подать апелляцию?

Вы можете позвонить нам по номеру 1-888-867-6555 или написать по адресу:

VNSNY CHOICE
MLTC Grievance & Appeals
P.O. Box 445
Elmsford, NY 10523

Лицо, принявшее вашу апелляцию, регистрирует ее, а соответствующие сотрудники обеспечат ее рассмотрение. Мы отправим вам письмо, подтверждающее получение вашей апелляции, и бесплатно приложим к нему ваше дело с медицинской и прочей документацией, которая использовалась при вынесении первоначального решения. Ваша апелляция будет рассмотрена компетентными медицинскими работниками, которые не участвовали в принятии первоначального решения, по поводу которого вы подали апелляцию.

В некоторых случаях при отказе в предоставлении услуг вы можете обратиться с просьбой продолжить оказывать вам услуги в течение срока рассмотрения апелляции

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Если вы подаете апелляцию в отношении ограничения, сокращения, приостановки или прекращения предоставления вам услуг, которые были одобрены и которые в настоящее время вы имеете право получать, вы можете подать запрос на продолжение получения этих услуг в течение периода рассмотрения вашей апелляции. Мы обязаны продолжать предоставлять вам необходимое обслуживание, если вы подадите запрос не позднее чем через 10 дней от даты, указанной на уведомлении об ограничении, сокращении, приостановке или прекращении предоставления вам услуг или планируемой даты принятия соответствующих мер, в зависимости от того, что наступит позже.

Вы продолжите получать услуги до тех пор, пока не отзовете апелляцию, или в течение десяти дней после того, как мы отправим вам уведомление о нашем решении по апелляции, в случае отрицательного решения, если только вы не подадите заявление на проведение беспристрастного разбирательства по программе Medicaid на уровне штата Нью-Йорк по вопросу продолжения оказания вам услуг (см. раздел, касающийся проведения беспристрастного разбирательства, ниже).

Вы можете подать запрос на продолжение оказания вам услуг в течение периода рассмотрения вашей апелляции, но, если решение по апелляции принимается не в вашу пользу, мы можем потребовать, чтобы вы оплатили полученные услуги, если они предоставлялись только на основании вашего запроса на продолжение их оказания в течение срока рассмотрения вашего дела.

Каковы сроки рассмотрения апелляции в отношении отказа в предоставлении услуг?

Если вы не обратитесь с просьбой об ускоренном рассмотрении апелляции, мы рассмотрим вашу апелляцию в стандартные сроки и постараемся отправить вам наше решение в письменной форме как можно скорее с учетом состояния вашего здоровья, но не позднее чем через 30 дней со дня получения апелляции (период рассмотрения может быть увеличен на срок до 14 дней, если вы запрашиваете продление срока рассмотрения или нам требуется больше информации и задержка рассмотрения отвечает вашим интересам). Во время рассмотрения нами апелляции у вас будет возможность лично разъяснить свою позицию. У вас также будет возможность ознакомиться с любыми касающимися вас документами, задействованными в процессе рассмотрения апелляции.

Мы отправим вам уведомление о решении, принятом по вашей апелляции, в котором будет указана дата его принятия.

Если мы отменим наше решение об отказе в запрашиваемых услугах или об их ограничении, сокращении, приостановке или прекращении их предоставления и такие услуги не предоставлялись во время рассмотрения апелляции, мы возобновим предоставление оспариваемых услуг так быстро, насколько этого требует состояние вашего здоровья. В некоторых случаях вы можете потребовать ускоренного рассмотрения апелляции (см. раздел «Ускоренное рассмотрение апелляции» далее.)

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Ускоренное рассмотрение апелляции

Если вы или ваш поставщик услуг считаете, что длительность стандартного рассмотрения апелляции может стать причиной возникновения серьезных проблем со здоровьем или стоить вам жизни, вы можете потребовать ускоренного рассмотрения вашей апелляции в отношении принимаемой меры. Мы предоставим вам ответ с решением в течение 72 часов. Время принятия решения ни в коем случае не превысит 72 часа с момента получения апелляции (период рассмотрения может быть увеличен на срок до 14 дней, если вы запрашиваете продление срока рассмотрения или нам требуется больше информации и задержка рассмотрения отвечает вашим интересам).

Если мы не согласны с вашим запросом на ускоренное рассмотрение апелляции, мы приложим все усилия, чтобы связаться с вами лично и сообщить об отказе в удовлетворении вашего запроса на ускоренное рассмотрение апелляции. В таком случае апелляция будет рассмотрена в стандартном порядке. Кроме того, мы отправим вам письменное уведомление о нашем решении отказать в удовлетворении вашего запроса об ускоренном рассмотрении в течение двух дней после получения запроса.

Что я могу сделать в случае отклонения планом моей апелляции?

Если наше решение по вашей апелляции не вполне вас устраивает, в уведомлении, которое вы получите, будет описано ваше право попросить о проведении беспристрастного разбирательства по программе Medicaid на уровне штата Нью-Йорк и будут приведены инструкции по подаче заявления на проведение беспристрастного разбирательства, перечислены лица, которые могут выступать от вашего имени, и (для некоторых апелляций) оговорено ваше право просить о продолжении предоставления услуг во время проведения разбирательства, а также будет описана процедура подачи такой просьбы.

Примечание. Вы должны обратиться с просьбой о проведении беспристрастного разбирательства в течение 120 календарных дней с даты, указанной на уведомлении об окончательном отказе по апелляции.

Если мы отклоним апелляцию в связи с медицинской необходимостью или экспериментальным или исследовательским характером услуги, в уведомлении также будет сказано о том, как можно подать «внешнюю апелляцию» по нашему решению на уровне штата Нью-Йорк.

Беспристрастное разбирательство на уровне штата

Если наше решение по вашей апелляции не вполне вас устраивает, вы имеете право попросить о проведении беспристрастного разбирательства по программе Medicaid на уровне штата Нью-Йорк в течение 120 дней от даты уведомления о нашем решении по апелляции.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТГУ следует звонить по номеру 711.

Если ваша апелляция касалась ограничения, сокращения, приостановки или прекращения предоставления вам услуг, которые были одобрены и которые в настоящее время вы получаете, и вы подали запрос на проведение беспристрастного разбирательства, то вы сможете продолжать получать эти услуги во время ожидания решения. Запрос о проведении беспристрастного разбирательства необходимо подать в течение десяти дней с даты уведомления о решении по апелляции либо до планируемой даты принятия мер по ограничению, сокращению, приостановке или прекращению предоставления вам услуг (в зависимости от того, что наступит позже).

Вы продолжите получать услуги до тех пор, пока не отзовете заявление о проведении беспристрастного разбирательства или пока лицо, проводящее беспристрастное разбирательство, не примет решение об отказе по вашему делу (в зависимости от того, что наступит позже).

Если лицо, проводящее беспристрастное разбирательство, отменит наше решение, мы будем обязаны обеспечить предоставление вам запрашиваемых услуг как можно скорее с учетом состояния вашего здоровья, но не позднее 72 часов от даты получения руководством плана решения по беспристрастному разбирательству. Если вы получали оспариваемые услуги в период рассмотрения апелляции, мы несем ответственность за оплату покрываемых услуг, в отношении которых в ходе беспристрастного разбирательства было вынесено положительное решение.

Вы можете попросить о продолжении предоставления вам услуг в период ожидания решения, но, если это решение будет вынесено не в вашу пользу, на вас может быть возложена ответственность за оплату услуг, которые были предметом беспристрастного разбирательства.

Вы можете подать запрос на проведение беспристрастного разбирательства в Office of Temporary and Disability Assistance:

- Онлайн-форма запроса: <http://otda.ny.gov/oah/FHReq.asp>
- Отправьте печатный экземпляр формы запроса по почте по адресу:
NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023
- Отправьте печатный экземпляр формы запроса по факсу: (518) 473-6735
- Подайте запрос на проведение разбирательства по телефону:
для проведения беспристрастного разбирательства по стандартной процедуре — 1 (800) 342-3334
для проведения беспристрастного разбирательства в экстренном режиме — 1 (800) 205-0110
TTY: 711 (попросите оператора соединить вас с номером 1 (877) 502-6155)

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

Подайте просьбу о проведении разбирательства лично:

New York City
14 Boerum Place, 1st Floor
Brooklyn, New York 11201

Albany
40 North Pearl Street, 15th Floor
Albany, New York 12243

Чтобы получить дополнительную информацию о том, как попросить о проведении беспристрастного разбирательства, посетите сайт:

<http://otda.ny.gov/hearings/request/>.

Внешние апелляции, рассматриваемые властями штата

Если мы отклоним вашу апелляцию по причине того, что услуга, в предоставлении которой было отказано, не является необходимой по медицинским показаниям, носит экспериментальный или исследовательский характер или не отличается от услуги, которая может быть получена вами в рамках сети плана, вы можете подать внешнюю апелляцию на уровне штата Нью-Йорк. Решение по внешней апелляции принимается экспертами, которые не работают на нас или на штат Нью-Йорк. Такие специалисты являются квалифицированными работниками, утвержденными штатом Нью-Йорк. Внешняя апелляция подается бесплатно.

Если мы приняли решение об отказе в удовлетворении апелляции по причине отсутствия медицинской необходимости в услуге или в связи с тем, что услуга является экспериментальной либо исследовательской, мы предоставим вам информацию о том, как можно подать внешнюю апелляцию, в том числе бланк внешней апелляции, а также наше решение об отказе в удовлетворении апелляции. Если вы желаете подать внешнюю апелляцию, вам нужно подать бланк в New York State Department of Financial Services в течение четырех месяцев от даты отказа в удовлетворении вашей апелляции.

Решение по внешней апелляции принимается в течение 30 дней. Если эксперт, рассматривающий внешнюю апелляцию, запросит дополнительную информацию, на принятие решения по апелляции может потребоваться дополнительное время (до пяти рабочих дней). Эксперт сообщит всем сторонам об окончательном решении в течение двух рабочих дней после принятия решения.

Вы можете получить решение быстрее, если ваш лечащий врач сообщит, что задержка во времени нанесет серьезный ущерб вашему здоровью. Это называется ускоренной внешней апелляцией. Эксперт по внешним апелляциям примет решение по срочной апелляции в течение трех или менее дней. Эксперт сразу же сообщит вам и нам о принятом решении по телефону или по факсу. Впоследствии вы получите письмо с решением.

Вы можете запросить и беспристрастное разбирательство, и подать внешнюю апелляцию. Если вы просите о беспристрастном разбирательстве и о рассмотрении внешней апелляции, то силу будет иметь решение, принятое лицом, проводящим беспристрастное разбирательство.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Существуют ли другие способы подать жалобу или заявить о своем недовольстве, связанном с VNSNY CHOICE?

Мы надеемся, что вы всегда будете обсуждать с нами ваши проблемы. Тем не менее, если вы недовольны планом VNSNY CHOICE MLTC или мерами, принятыми в связи с вашей жалобой, у вас есть право подать жалобу в New York State Department of Health. Вы можете в любое время позвонить по телефону или написать по следующему адресу:

New York State Department of Health

Bureau of Managed Long Term Care
One Commerce Plaza, Room 1620
Albany, NY 12210
Телефон: 1-866-712-7197

Independent Consumer Advocacy Network (ICAN)

Правозащитная организация (Participant Ombudsman) — это независимая организация под названием Independent Consumer Advocacy Network (ICAN). Она бесплатно оказывает услуги по защите прав участникам программ долгосрочного ухода на территории штата Нью-Йорк. С представителями ICAN можно связаться по бесплатному номеру 1-844-614-8800 или через сайт icannys.org.

Раздел Т: Часто используемые термины

Вы можете обращаться к списку ниже, чтобы легко находить значения терминов, используемых в данном справочнике или в других документах, касающихся плана.

Медсестра, проводящая оценку (Assessment Nurse).....	стр. 10
Разрешение (Authorization)	стр. 28
Менеджер по обслуживанию (Care manager).....	стр. 9
План персонализированного обслуживания (Person Centered Service Plan)	стр. 9
Команда по медицинскому обслуживанию (Care team).....	стр. 8
Текущая оценка (Concurrent review)	стр. 29
Сиделка (Home Health Aide, ННА).....	стр. 11

Раздел У: Дополнительная информация

Вы можете получить дополнительную информацию о VNSNY CHOICE MLTC, позвонив по нижеуказанному номеру телефона. По вашей просьбе мы можем предоставить вам следующие материалы, описывающие структуру и мероприятия в рамках плана:

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

- имена, адреса и должности руководящих работников и членов совета директоров VNSNY CHOICE;
- последний прошедший проверку ежегодный финансовый отчет VNSNY CHOICE;
- информацию о жалобах участников;
- правила обеспечения конфиденциальности личной информации участников;
- программу управления качеством и описание соответствующих процедур;
- критерии медицинской оценки в отношении конкретных заболеваний, а также иную медицинскую информацию, используемую при контроле лечения (для получения такой информации необходимо подать письменное заявление);
- описание процедуры подачи заявлений и минимальных требований, предъявляемых к квалификации поставщиков медицинских услуг VNSNY CHOICE.

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТТУ следует звонить по номеру 711.

Раздел V: Информация об агентстве Visiting Nurse Service of New York

The Visiting Nurse Service of New York (VNSNY) — крупнейшее в США некоммерческое агентство по медицинскому уходу на дому. Оно было основано в 1893 году Лиллиан Уолд, одной из первых медсестер, работавших в сфере общественного здравоохранения. VNSNY ежедневно оказывает услуги на дому и по месту жительства тысячам жителей Нью-Йорка. Агентство VNSNY признано в США лидером и новатором в сфере оказания медицинских услуг на дому. VNSNY CHOICE является некоммерческой подконтрольной компанией VNSNY, а программа VNSNY CHOICE Managed Long Term Care Program оказывает услуги управляемого долгосрочного обслуживания жителям Нью-Йоркской агломерации с января 1998 года.

**Мы благодарим вас за то, что вы выбрали
VNSNY CHOICE.**

**Для тех, кто хочет получать долгосрочное
обслуживание на дому!**

www.vnsnychoice.org/choicemltc

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711.

УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДОПУЩЕНИИ ДИСКРИМИНАЦИИ

VNSNY CHOICE MLTC соблюдает федеральные законы о защите гражданских прав. **VNSNY CHOICE MLTC** не дискриминирует людей и не обращается с ними по-разному на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола.

VNSNY CHOICE MLTC оказывает следующие услуги:

- Бесплатную помощь и услуги, облегчающие процесс общения, для лиц с инвалидностью, например:
 - услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
 - предоставление информации в других форматах (крупный шрифт, аудиозаписи, доступные электронные форматы, прочие форматы).
- Бесплатные услуги для людей, чьим родным языком не является английский, например:
 - услуги профессиональных переводчиков;
 - предоставление информации на других языках.

Если вам необходимы указанные услуги, позвоните в **VNSNY CHOICE MLTC** по номеру 1-888-867-6555. Пользователям ТТУ/ТДД следует звонить по номеру 711.

Если вы считаете, что **VNSNY CHOICE MLTC** не предоставила вам такие услуги, или вы заметили, что к вам относились иначе, чем к другим лицам, по причине вашей расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы можете подать жалобу на **VNSNY CHOICE MLTC** следующими способами:

- По почте: VNSNY CHOICE Health Plans, 220 East 42nd Street, 3rd Floor, New York, NY 10017
- По телефону: 1-888-634-1558 (ТТУ/ТДД: 711)
- Лично: 220 East 42nd Street, 3rd Floor, New York, NY 10017
- По факсу: 646-459-7729
- По эл. почте: CivilRightsCoordinator@vnsny.org
- В сети: www.vnsny.ethicspoint.com

Вы также можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социальных служб США (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights):

- В сети: Портал для подачи жалоб Управления по гражданским правам: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf
- По почте: U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201
Формы жалоб размещены на веб-сайте: www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html
- По телефону: 1-800-368-1019 (ТТУ/ТДД 800-537-7697)

Примечания

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТГУ следует звонить по номеру 711.

Примечания

Если у вас есть вопросы, звоните нам по бесплатному номеру 1-888-867-6555 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Пользователям ТГУ следует звонить по номеру 711.



Планы Здравоохранения
Ваш ВыборSM

Есть вопросы? Звоните по бесплатному номеру

1-888-867-6555 or 1-212-609-5600

TTY: 711

С 09:00 до 17:00, с понедельника по пятницу

220 East 42nd Street, 3rd Floor, New York, NY 10017

www.vnsnychoice.org