



Pennsylvania's Children's
Health Insurance Program
We Cover All Kids.

wellkids
by  **pa health
& wellness.**



WellKids

by PA Health & Wellness

Справочник участника плана

1-855-445-1920 (TTY: 711)



PAWellKids.com

Справочник участника плана WellKids by PA Health & Wellness на 2026 год

Содержание

Раздел 1. Добро пожаловать!

Введение	6
Что такое CHIP?	6
Добро пожаловать в план WellKids by PA Health & Wellness!	6
Отдел обслуживания участников плана	6
Идентификационные карты участников плана.....	7
Важные контактные данные	8
При возникновении экстренной ситуации у участника плана	8
Важные контактные данные — обзор	8
Прочие номера телефонов	9
Услуги взаимодействия	9
Регистрация в плане страхования	10
Продление страхового покрытия	11
Смена плана CHIP	11
Изменения в жизненной ситуации	12
Что делать в случае переезда?	12
Потеря страхового покрытия	13
Выбор поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP)	14
Смена PCP	15
К кому может обращаться ребенок для получения стоматологических и офтальмологических услуг?	16
Непрерывность обслуживания.....	16
Приемы у врача	17
Запись на прием к PCP	17
Стандарты проведения приемов.....	17
Направления	18
Самостоятельное обращение за услугами	19
Медицинская помощь в нерабочее время	19
Вовлеченность участников плана страхования.....	20
Внесение предложений по изменению политик и страхового покрытия	20
Программа повышения качества обслуживания плана страхования WellKids by PA Health & Wellness	20

Раздел 2. Права и обязанности

Права и обязанности участника	22
Права участника.....	22
Обязанности участника.....	23
Защита и конфиденциальность данных	24
Ваши расходы на покрываемые услуги	24

Доплаты	25
Что делать, если с меня взимают доплату и меня это не устраивает?	25
Стоматологические расходы	26
Информация для выставления счетов	26
Когда поставщик услуг может выставить мне счет?	26
Что делать, если я получу счет?.....	27
Ответственность третьей стороны.....	27
Сообщение о мошенничестве или злоупотреблении	28
Как сообщить о мошенничестве или злоупотреблении со стороны участника?	28
Как сообщить о мошенничестве или злоупотреблении со стороны поставщика услуг?	28

Раздел 3. Медицинские услуги

Покрываемые услуги	30
Непокрываемые услуги	32
Независимое заключение другого специалиста.....	32
Что такое предварительное разрешение?	32
Что означает необходимость по медицинским показаниям?	33
Как запросить предварительное разрешение	33
Какие услуги, товары или лекарственные препараты требуют предварительного разрешения?	33
Предварительное разрешение на получение услуги или товара	35
Предварительное разрешение на получение амбулаторных лекарственных препаратов	35
Что делать, если мне прислали уведомление об отказе предоставить услугу?	36
Процедура исключения из правил программы	36
Описание услуг	36
Подробное описание услуг	46
Услуги в сфере психического здоровья.....	46
Стоматологические услуги	48
Экстренная медицинская помощь	48
Услуги больницы	49
Ведение беременности	50
Медицинское обслуживание во время беременности	50
Медицинское обслуживание для вас и новорожденного	52
Рецептурные лекарственные препараты.....	52
Справочник лекарств	53
Возмещение расходов на лекарственные препараты	53
Специализированные лекарственные препараты	54
Безрецептурные лекарственные препараты	54
Офтальмологические услуги	55
Услуги по программе отказа от курения	56
Bright Futures	56

Раздел 4. Услуги вне сети и плана страхования

Внесетевые поставщики услуг	60
Получение медицинского обслуживания за пределами зоны обслуживания плана страхования WellKids by PA Health & Wellness	60
Услуги вне плана страхования.....	61
Программа для женщин, младенцев и детей	61
Помощь в кризисных ситуациях и предотвращение домашнего насилия	61
Помощь в кризисных ситуациях при сексуальном насилии	62
Услуги раннего вмешательства	63

Раздел 5. Особые медицинские потребности и координация медицинского обслуживания

Особые потребности	66
Координация медицинского обслуживания	66
Организация медицинского обслуживания	66

Раздел 6. Жалобы, претензии и независимое рассмотрение

Жалобы, претензии и независимое рассмотрение	69
Жалобы	69
Что такое жалоба?	69
Жалоба первого уровня.....	69
Что делать, если у меня есть жалоба?	69
Когда следует подавать жалобу первого уровня?.....	70
Что происходит после подачи жалобы первого уровня?	73
Что делать, если меня не устраивает решение плана страхования WellKids by PA Health & Wellness?	74
Жалоба второго уровня	75
Что делать, если я хочу подать жалобу второго уровня?	75
Что происходит после подачи жалобы второго уровня?	76
Что делать, если меня не устраивает решение плана страхования WellKids by PA Health & Wellness по моей жалобе второго уровня?	77
Независимое рассмотрение жалобы	77
Как мне обратиться за независимым рассмотрением жалобы?.....	77
Что происходит после подачи запроса на независимое рассмотрение жалобы?	78
Претензии	78
Что такое претензия?	78
Что делать, если у меня есть претензия?.....	78
Когда следует подать претензию?.....	79
Что происходит после подачи претензии?.....	80
Что делать, если меня не устраивает решение плана страхования WellKids by PA Health & Wellness?	81
Независимое рассмотрение претензии	81
Как мне обратиться за независимым рассмотрением?.....	81

Что происходит после подачи запроса на независимое рассмотрение претензии?	82
Ускоренное рассмотрение жалоб и претензий	83
Что делать при наличии непосредственной угрозы для моего здоровья?	83
Ускоренное рассмотрение жалобы и ускоренное независимое рассмотрение жалобы	83
Ускоренное рассмотрение претензии и ускоренное независимое рассмотрение претензии	85
На какую помощь я могу рассчитывать в отношении процедуры рассмотрения жалоб и претензий?	86
Лица, для которых английский язык не является родным	87
Лица с ограниченными возможностями	87

Раздел 1.

Добро пожаловать!

Введение

Что такое CHIP?

Программа медицинского страхования для детей (Children's Health Insurance Program, CHIP) — это финансируемая штатом и государством программа, обеспечивающая комплексное медицинское страхование для детей в возрасте до 19 лет. В рамках программы CHIP участникам доступен широкий набор покрываемых услуг.

Добро пожаловать в план WellKids by PA Health & Wellness!

Благодарим вас за регистрацию вашего ребенка в программе медицинского страхования для детей (CHIP), предлагаемой в рамках плана **WellKids by PA Health & Wellness**. Компания **WellKids by PA Health & Wellness**, основанная в целях предоставления качественного медицинского обслуживания в штате Pennsylvania через местные, региональные и общественные ресурсы, является организацией управляемого медицинского обслуживания и дочерней компанией корпорации Centene Corporation (Centene). Компания **WellKids by PA Health & Wellness** ставит своей целью улучшение здоровья участников программы страхования посредством целенаправленного, сострадательного и скоординированного медицинского обслуживания.

Наш подход основан на убеждении, что качественное медицинское обслуживание лучше всего обеспечивать на местном уровне. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** располагает сетью поставщиков услуг, учреждений и поставщиков оборудования, заключивших договор на предоставление покрываемых услуг участникам плана. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** обслуживает все округа Содружества. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** располагает сетью поставщиков услуг, учреждений и поставщиков оборудования, заключивших договор на предоставление покрываемых услуг участникам плана. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** сотрудничает с большой группой поставщиков первичного медицинского обслуживания (Primary Care Provider, PCP), специалистов, больниц и прочих поставщиков медицинских услуг. Эта группа представляет собой нашу «сеть». В большинстве случаев вы будете получать «сетевое» обслуживание (т. е. обслуживание в пределах сети). Процедура отличается, если вам требуется неотложная или экстренная медицинская помощь за пределами зоны обслуживания. Более подробную информацию см. в разделе «Экстренная медицинская помощь» настоящего справочника.

Отдел обслуживания участников плана

Сотрудники отдела обслуживания участников плана могут оказать вам помощь по следующим вопросам:

- Поиск врача или другого поставщика услуг
- Получение новой ID-карты участника плана WellKids by PA Health & Wellness
- Понимание объема покрытия (покрываемые и непокрываемые услуги)
- Подача жалобы или претензии

- Запрос печатного экземпляра каталога поставщиков услуг или справочника участника плана
- Сообщение о потенциальных случаях мошенничества со стороны участника плана или поставщика услуг
- Внесение изменений в информацию об адресе и номере телефона
- Получение материалов для новых участников плана

Время работы отдела обслуживания участников плана **WellKids by PA Health & Wellness**:

Понедельник с 8:00 AM до 8:00 PM
Со вторника по пятницу с 8:00 AM до 5:00 PM

Номер телефона: **1-855-445-1920** или **TTY: 711**. С отделом обслуживания участников плана также можно связаться по почте:

1700 Bent Creek BLVD, Ste. 200 Mechanicsburg, PA 17050

А также через веб-сайт
PAWellKids.com

Идентификационные карты участников плана

При вступлении в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** вы получите ID-карту участника по почте в течение пяти (5) рабочих дней с момента получения уведомления от Департамента социального обеспечения (Department of Human Services, DHS) о вашей регистрации в нашем плане медицинского страхования.

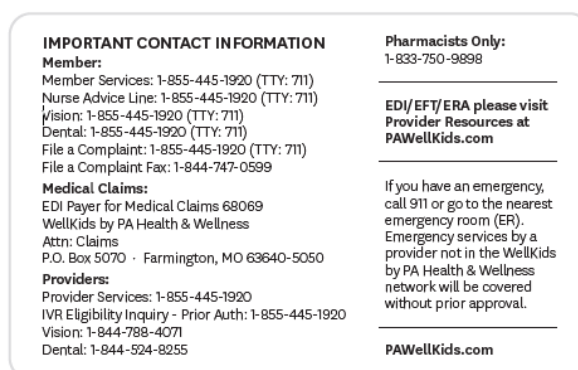
ID-карта участника служит доказательством того, что вы являетесь участником плана **WellKids by PA Health & Wellness**. Вам следует всегда иметь при себе ID-карту участника плана. Предъявляйте свою ID-карту участника каждый раз при получении любых услуг, покрываемых планом **WellKids by PA Health & Wellness**. Каждый раз при получении новой ID-карты участника уничтожайте старую. Если вы потеряли ID-карту участника, не получили ее или ID-карта была украдена, посетите защищенный веб-сайт для участников плана страхования или позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**. Мы отправим вам новую ID-карту в течение десяти (10) дней. Вы сможете продолжить получать услуги, пока ожидаете новую ID-карту. Пока вы не получите новую ID-карту участника плана **WellKids by PA Health & Wellness** впервые или взамен старой, **вы можете загрузить и распечатать временную ID-карту участника на защищенном портале для участников плана по адресу: PAWellKids.com**

Ваша ID-карта выглядит следующим образом:

Лицевая сторона



Обратная сторона



Важные контактные данные

Ниже приведен список важных телефонных номеров, которые могут вам понадобиться. Если вы не знаете, куда звонить, обратитесь за помощью в отдел обслуживания участников плана: **1-855-445-1920 или TTY 711.**

При возникновении экстренной ситуации у участника плана

Дополнительную информацию об услугах, предоставляемых в экстренных ситуациях, см. в разделе 3 «Покрываемые услуги», начиная со стр. 30. В экстренных ситуациях вы можете обратиться за помощью в ближайшее отделение неотложной помощи либо позвонить по номеру 911 или в местную службу скорой помощи.

Важные контактные данные — обзор	Контактные данные — телефон или веб-сайт	Предоставляемая поддержка
Название		
Номера телефонов Департамента социального обеспечения штата Pennsylvania		
Бюро программы CHIP	1-800-986-KIDS (5437) http://www.chipcoverspa.kids.com	Нерешенные проблемы
COMPASS	1-877-395-8930 или 1-800-451-5886 (TTY/TTD) или http://www.compass.state.pa.us или Мобильное приложение myCOMPASS PA для смартфонов	Вносите изменения в личные данные для получения права на участие в программе CHIP. Дополнительную информацию см. на стр. Error! Bookmark not defined. настоящего справочника.

Горячая линия по вопросам мошенничества и злоупотребления, Департамент социального обеспечения	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Сообщайте о случаях мошенничества или злоупотребления со стороны участника плана или поставщика услуг в рамках программы CHIP. Дополнительную информацию см. на стр. 28 настоящего справочника.
Прочие важные номера телефонов		
Горячая линия сестринских консультаций WellKids by PA Health & Wellness	1-855-445-1920 или TTY 711	Получайте консультации медсестры по поводу срочных проблем со здоровьем круглосуточно и без выходных. Дополнительную информацию см. на стр. 19 настоящего справочника.
Департамент, Бюро потребительских услуг	1-877-881-6388	Запросите форму для подачи жалобы, подайте жалобу или поговорите с представителем службы поддержки потребителей.

Прочие номера телефонов

Горячая линия для детей	1-800-932-0313
Вмешательство при кризисной ситуации	1-800-932-4632
Юридическая помощь	1-800-274-3258
Услуги для лиц с расстройствами психики/интеллекта	1-888-565-9435
Федеральная горячая линия по предотвращению самоубийств	1-800-273-8255
Программа для женщин, младенцев и детей (WIC)	1-800-942-9467
Коалиция штата Pennsylvania против домашнего насилия	1-800-932-4632 (в штате Pennsylvania)
Национальная горячая линия по вопросам домашнего насилия	1-800-799-7233 (SAFE); 1-800-787-3224 (TTY)

Услуги взаимодействия

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** может бесплатно предоставить вам настоящий справочник и другую необходимую информацию на языках, отличных

от английского. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** также может бесплатно предоставить вам справочник и другую необходимую информацию в других форматах, включая шрифт Брайля, крупный шрифт, на CD- или DVD-диске, по электронной почте или в другом необходимом формате. Обратитесь в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920 или ТТУ 711, чтобы получить необходимую помощь.** В зависимости от вашего запроса получение необходимой информации от плана **WellKids by PA Health & Wellness** может занять до пяти (5) рабочих дней.

Кроме того, план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** предоставит услуги переводчика, в том числе услуги переводчика американского жестового языка, а также услуги ТТУ, если вы не говорите или не понимаете по-английски, у вас имеется глухота или нарушения слуха. Эти услуги предоставляются совершенно бесплатно. Если вам нужны услуги переводчика, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920 или ТТУ 711**, и сотрудники отдела подберут соответствующего вашим требованиям специалиста. Для получения услуг ТТУ позвоните по нашему специальному номеру ТТУ 711 или в отдел обслуживания участников плана, который соединит вас со следующей доступной линией ТТУ.

Если ваш РСР или другой поставщик услуг не может предоставить переводчика на время вашего приема, его предоставит вам план страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920 или ТТУ 711**, если вам необходимы услуги переводчика во время приема.

Регистрация в плане страхования

Чтобы иметь право на страховое покрытие в рамках программы CHIP, ваш ребенок должен быть:

- Младше 19 лет
- Резидентом штата Pennsylvania
- Гражданином США, подданным США или иммигрантом, проживающим в стране на законных основаниях
- Не застрахованным (не имеющим какого-либо другого страхового покрытия)
- Не имеющим право на участие в программе Medical Assistance (Medicaid)

Вы должны соответствовать правилам, действующим в отношении размера семьи и уровня доходов: <https://www.pa.gov/agencies/dhs/resources/chip/eligibility-and-benefits>. Большинство семей могут получать покрытие по программе CHIP бесплатно. Другие семьи могут получить те же услуги по сниженной цене, в зависимости от размера семьи и уровня доходов. Вы будете получать покрытие по программе CHIP в течение двенадцати (12) месяцев, если только не возникнет одна из ситуаций, описанных в разделе «Потеря страхового покрытия».

Продление страхового покрытия

Покрытие по программе CHIP необходимо продлевать по истечении двенадцати (12) месяцев с момента регистрации. Страховое покрытие ребенка может быть продлено, при условии соответствия требованиям, каждые двенадцать (12) месяцев до достижения ребенком 19-летнего возраста.

За сто двадцать (120) календарных дней до окончания периода регистрации продолжительностью двенадцать (12) месяцев вам будет отправлено уведомление с напоминанием. В этом уведомлении будет объяснено, что **Служба помощи округа** попытается выполнить продление с помощью источников электронной проверки, а также будет указано, что вы должны сообщать в **Службу помощи округа** о любых соответствующих изменениях.

Если **Служба помощи округа** не сможет выполнить обновление с помощью источников электронной проверки, уведомления будут отправлены вам за девяносто (90) и шестьдесят (60) календарных дней до окончания периода регистрации продолжительностью двенадцать (12) месяцев. Эти уведомления будут включать в себя предварительно заполненные формы продления, а также конверт с оплаченным почтовым сбором. Вы должны предоставить форму продления и подтверждающие документы до окончания периода регистрации продолжительностью двенадцать (12) месяцев.

Важно следовать инструкциям, чтобы не потерять право на получение покрытия по программе CHIP. Если у вас возникли вопросы по поводу полученных документов или вы не уверены, продлено ли ваше право на участие в программе CHIP, позвоните в отдел обслуживания участников плана **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711** либо обратитесь в офис программы CHIP по номеру 1-800-986-KIDS (5437).

Смена плана CHIP

Вы можете сменить план страхования CHIP в любое время и по любой причине. Чтобы изменить свой план CHIP, позвоните в программу **CHIP по номеру 1-800-986-KIDS (5437)**. Специалист сообщит вам, когда произойдет смена плана страхования CHIP; до этого момента вы будете оставаться участником плана **WellKids by PA Health & Wellness**. Используйте свою ID-карту участника плана **WellKids by PA Health & Wellness** на приемах, пока не вступит в силу покрытие по новому плану.

Изменения в жизненной ситуации

В случае изменений в составе вашей семьи о них можно сообщить посредством инструмента Compass, позвонив в центр по работе с клиентами, доступный на всей территории штата, по номеру 1-877-395-8930 или 215-560-7226 в городе Philadelphia (с понедельника по пятницу, с 8 am до 4:30 pm) либо позвонив в местную Службу помощи округа.

Например:

- Кто-то из ваших домочадцев забеременел или родил ребенка
- Ваш адрес или номер телефона изменился
- Вы или проживающий с вами член семьи вступаете в другую программу медицинского страхования
- Вы или проживающий с вами член семьи серьезно заболели или стали инвалидом
- Член семьи переезжает к вам или съезжает
- Кто-то из членов вашей семьи умер

Новорожденный автоматически становится участником плана CHIP матери на первые тридцать один (31) день. После рождения ребенка матери необходимо обратиться в Департамент социального обеспечения для определения соответствия новорожденного критериям участия в программе. Связаться с Департаментом социального обеспечения можно через веб-сайт dhs.pa.gov/COMPASS, с помощью мобильного приложения myCOMPASS PA или позвонив в центр по работе с клиентами, доступный на всей территории штата, по номеру 877-395-8930 или 215-560-7226 в городе Philadelphia.

Что делать в случае переезда?

В случае вашего переезда за пределы округа вам может потребоваться выбрать другой план CHIP. В случае переезда обратитесь в программу CHIP по номеру 1-800-986-KIDS (5437). Если действие плана **WellKids by PA Health & Wellness** распространяется на ваш новый округ, вы можете остаться участником плана **WellKids by PA Health & Wellness**. Если действие плана **WellKids by PA Health & Wellness** не распространяется на ваш новый округ, программа CHIP поможет вам перейти в новую организацию управляемого медицинского обслуживания (Managed Care Organization, MCO) в вашем новом округе.

Если вы переезжаете за пределы штата, вы больше не сможете получать услуги в рамках программы CHIP в штате Pennsylvania. В случае вашего переезда за пределы штата обратитесь в программу CHIP или в Службу помощи округа, чтобы завершить

действие вашего покрытия в штате Pennsylvania. Вам потребуется подать заявку на получение страхового покрытия в новом штате.

Потеря страхового покрытия

Если по какой-либо причине ваше покрытие по программе CHIP закончится, но вы снова получите право на участие в программе в течение шести (6) месяцев, вы будете повторно зарегистрированы как клиент той же страховой компании. Вы можете выбрать другую МСО в любое время.

Существует несколько причин, по которым вы можете потерять страховое покрытие, даже в рамках периода регистрации продолжительностью двенадцать (12) месяцев. К ним относится следующее:

- Вы получаете право на другое надежное страховое покрытие (включая покрытие по программе Medical Assistance, страховки от работодателя и др.).
- Вы не оплачиваете страховой взнос (если от вас это требуется).
- Вы не продлеваете действие своего страхового покрытия.
- Вы получаете другое надежное страховое покрытие.
- Вы попадаете в центр сестринского ухода за пределами штата Pennsylvania.
- Вы совершаете мошенничество в отношении программы CHIP и исчерпываете все возможности обжалования.
- Вы попадаете в тюрьму.
- Ваш ребенок попадает в коррекционный центр для несовершеннолетних.
- Вы добровольно отказываетесь от страхового покрытия.
- Ваш ребенок достигает 19-летнего возраста.
- Ваш ребенок умирает.
- Ваш ребенок переезжает за пределы штата.
- Ваш ребенок переезжает за пределы округа.
- Ваш ребенок приговаривается к тюремному заключению или становится пациентом государственного учреждения для лечения поведенческих расстройств.
- При подаче заявки или продлении была предоставлена недостоверная информация, которая привела бы к отказу в предоставлении права на участие в программе.
- Имеет место неправомерное использование ID-карты вашего ребенка (детей).
- Корреспонденция на ваше имя возвращена отправителю.

Информация о каталоге поставщиков услуг

Каталог поставщиков услуг **WellKids by PA Health & Wellness** содержит информацию о поставщиках услуг, входящих в сеть плана **WellKids by PA Health & Wellness**,

включая PCP, специалистов, стоматологов и поставщиков офтальмологических услуг. Каталог поставщиков услуг можно найти онлайн по адресу: www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html. Вы также можете воспользоваться нашим инструментом «Find a Provider» (Поиск поставщика услуг), доступным по адресу: <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>. Вы можете позвонить в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**, чтобы попросить выслать вам экземпляр каталога поставщиков услуг или запросить информацию о том, в каком университете учился врач или по какой программе врач проходил клиническую ординатуру. Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников плана, чтобы получить помощь с поиском поставщика услуг. Каталог поставщиков услуг содержит следующую информацию о сетевых поставщиках услуг:

- Имя, адрес, адрес веб-сайта, адрес электронной почты и номер телефона
- Принимает ли поставщик услуг новых пациентов
- Дни и часы работы
- Квалификации и статус профессиональной сертификации поставщика услуг
- Специализация поставщика услуг и предлагаемые услуги
- Говорит ли поставщик услуг на других языках, кроме английского; если да, то на каких языках
- Оснащено ли учреждение поставщика услуг доступом для инвалидных кресел

Информация, представленная в печатной версии каталога поставщиков услуг, может измениться. Вы можете позвонить в отдел обслуживания участников плана и проверить актуальность сведений в каталоге поставщиков услуг либо обратиться напрямую в приемную за актуальной информацией. Онлайн-версия каталога обновляется не реже одного раза в месяц. Вы также можете запросить печатный экземпляр каталога поставщиков услуг.

Выбор поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP)

PCP — это врач или группа врачей, которые предоставляют медицинскую помощь и сотрудничают с другими поставщиками медицинских услуг с целью обеспечить необходимые вам медицинские услуги. Ваш PCP направляет вас к необходимым специалистам и следит за тем, какое обслуживание вы получаете у всех своих поставщиков услуг.

В качестве PCP могут выступать семейные врачи, врачи общего профиля, педиатры и терапевты. Кроме того, в качестве PCP можно выбрать сертифицированную дипломированную медсестру (Certified Registered Nurse Practitioner, CRNP). CRNP работает под руководством врача и может выполнять многие из тех же действий, что и

врач, например выписывать лекарственные препараты и диагностировать заболевания. Всем зарегистрированным в плане детям должен быть назначен РСР.

У вас есть десять (10) дней с момента получения уведомления о регистрации для выбора РСР. Если вы не выберете РСР, план **WellKids by PA Health & Wellness** назначит РСР вашему ребенку.

Вместе с врачом иногда работают другие медицинские специалисты, которые могут принимать вас и обеспечивать уход и лечение под наблюдением вашего РСР.

Ниже представлены некоторые из таких медицинских специалистов:

- Помощники врача
- Клинические ординаторы
- Сертифицированные сестры-акушерки

Если у вас есть особые медицинские потребности, вы можете попросить специалиста выступать в качестве вашего РСР. Специалист должен согласиться стать вашим РСР и должен входить в сеть плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

Смена РСР

Если вы по какой-либо причине хотите сменить своего РСР, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711** и попросите назначить вам нового РСР. Если вам нужна помощь с поиском нового РСР, вы можете посетить веб-сайт www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html, где представлен каталог поставщиков услуг, или попросить сотрудников отдела обслуживания участников плана выслать вам печатный экземпляр каталога. Вы также можете воспользоваться нашим инструментом «Find a Provider» (Поиск поставщика услуг), доступным по адресу: <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>.

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** вышлет вам новую ID-карту с именем и номером телефона нового РСР. Сотрудник отдела обслуживания участников плана сообщит вам, когда вы сможете начать посещать нового РСР.

В случае смены РСР план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** поможет вам скоординировать отправку ваших медицинских документов от прежнего РСР новому. В экстренных ситуациях план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** поможет с передачей медицинских документов в кратчайшие сроки.

Если в качестве вашего РСР выступает педиатр, вы можете подать запрос на замену вашего РСР специалистом, предоставляющим услуги в области семейной практики.

К кому может обращаться ребенок для получения стоматологических и офтальмологических услуг?

Каталог поставщиков услуг **WellKids by PA Health & Wellness** содержит информацию о стоматологах, стоматологах-специалистах и поставщиках офтальмологических услуг, входящих в сеть плана **WellKids by PA Health & Wellness**. Каталог поставщиков услуг можно найти онлайн по адресу: www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html. Вы также можете воспользоваться нашим инструментом «Find a Provider» (Поиск поставщика услуг), доступным по адресу: <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>.

Вам не требуется направление на плановые стоматологические услуги и проверки зрения.

Непрерывность обслуживания

Участник может продолжать текущий курс лечения от поставщика услуг в течение 60 дней с даты получения уведомления от плана **WellKids by PA Health & Wellness** о прекращении или предстоящем прекращении сотрудничества с поставщиком услуг.

Считается, что участник получает текущий курс лечения от поставщика услуг, если в течение предыдущих 12 месяцев:

- Участник получал лечение от поставщика услуг по поводу состояния, требующего последующего наблюдения или дополнительного лечения.
- Для этих услуг было получено предварительное разрешение.
- Участник, у которого ранее был назначен прием, в том числе для профилактического осмотра ребенка, считается получающим текущий курс лечения от поставщика услуг.
- План **WellKids by PA Health & Wellness** проконсультируется с участником и поставщиком услуг, прежде чем принимать решение.
- Для текущих беременных участниц или новых участниц, находящихся на втором или третьем триместре беременности на момент уведомления, переходный период продлевается до окончания послеродового ухода, связанного с родами.
- Любые медицинские услуги, предоставляемые в соответствии с настоящим разделом, покрываются планом **WellKids by PA Health & Wellness** на тех же условиях, что и в отношении участвующих в программе поставщиков услуг.

План **WellKids by PA Health & Wellness** рассмотрит каждый запрос на продолжение текущего курса лечения и уведомит участника о принятом решении в сроки, соответствующие состоянию здоровья участника, но не позднее чем через два рабочих дня после принятия решения. Если план **WellKids by PA Health & Wellness** определит, что запрос участника не связан с продолжением курса лечения,

WellKids by PA Health & Wellness выдает участнику уведомление об отказе. План **WellKids by PA Health & Wellness** также должен проинформировать поставщика услуг о том, что для получения права на оплату услуг, предоставленных участнику после исключения поставщика из сети, поставщик услуг должен согласиться соблюдать те же условия, что и участвующие в программе поставщики услуг.

Приемы у врача

Запись на прием к PCP

Чтобы записаться на прием к PCP, позвоните в приемную PCP. Если вам нужна помощь с записью на прием, позвоните в отдел обслуживания участников плана **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Если к моменту приема у врача у вас еще нет ID-карты участника плана **WellKids by PA Health & Wellness**, вам также следует сообщить своему PCP, что вы выбрали **WellKids by PA Health & Wellness** в качестве своего плана CHIP.

Стандарты проведения приемов

Поставщики услуг, сотрудничающие с планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, должны проводить приемы в соответствии со следующими стандартами:

- Ваш PCP должен принять вас в течение десяти (10) рабочих дней с момента вашего звонка для записи на плановый прием.
- Время вашего ожидания в приемной не должно превышать тридцать (30) минут, если только ваш врач не был вызван в связи с экстренной ситуацией.
- Если ваше состояние требует неотложной медицинской помощи, ваш поставщик услуг должен принять вас в течение 24 часов с момента вашего звонка для записи на прием.
- В экстренной ситуации поставщик услуг должен немедленно принять вас или направить вас в отделение неотложной помощи.
- В первом триместре беременности ваш поставщик услуг должен принять вас в течение десяти (10) рабочих дней с момента сообщения в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей беременности.
- Во втором триместре ваш поставщик услуг должен принять вас в течение пяти (5) рабочих дней с момента сообщения в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей беременности.
- В третьем триместре ваш поставщик услуг должен принять вас в течение четырех (4) рабочих дней с момента сообщения в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей беременности.

- В случае осложненной беременности ваш поставщик услуг должен принять вас в течение 24 часов с момента сообщения в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей беременности.

Направления

Направлением называется процедура, в рамках которой ваш PCP отправляет вас к специалисту. Специалист — это врач (или группа врачей) либо CRNP, которые специализируются в своей практике на лечении одного заболевания или медицинского состояния либо на определенной части тела. Если вы обращаетесь к специалисту без направления от вашего PCP, возможно, вам придется оплатить счет за эти услуги.

Если в сети поставщиков услуг **WellKids by PA Health & Wellness** представлены только один или два специалиста в вашем районе, при этом вы не желаете обращаться к этим специалистам, план страхования **PA Health & Wellness** вместе с вами решит вопрос о бесплатном для вас посещении внесетевого специалиста. Ваш PCP должен связаться с планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** и сообщить **WellKids by PA Health & Wellness** о том, что вы хотите обратиться к внесетевому специалисту; прежде чем вы сможете посетить такого специалиста, должно быть получено разрешение от плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

Ваш PCP поможет вам записаться на прием к специалисту. PCP и специалист будут сотрудничать с вами и друг с другом, чтобы обеспечить вам необходимую медицинскую помощь.

Иногда у вас может иметься особое заболевание, требующее частого обращения к специалисту. Если ваш PCP дает вам направление на несколько приемов у специалиста, такое направление называется постоянно действующим.

Список специалистов, представленных в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, см. в каталоге поставщиков услуг на нашем веб-сайте по адресу www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html. Либо позвоните в отдел обслуживания участников плана, чтобы получить помощь или запросить печатный экземпляр каталога поставщиков услуг. Вы также можете воспользоваться нашим инструментом «Find a Provider» (Поиск поставщика услуг), доступным по адресу: <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>.

Самостоятельное обращение за услугами

Услуги, за которыми можно обращаться самостоятельно, — это услуги, которые вы организуете для себя сами и для получения которых не нужно обращаться к РСР. Вы должны обращаться к поставщику услуг, представленному в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, если только план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** не одобрил для вас обращение к внесетевому поставщику услуг.

К услугам, не требующим направления, относятся следующие:

- Приемы в рамках дородового ухода
- Плановая акушерская (obstetric, OB) помощь
- Плановое гинекологическое (gynecological, GYN) лечение
- Плановые услуги по планированию семьи (можно посещать внесетевого поставщика услуг)
- Плановое стоматологическое обслуживание
- Плановые проверки зрения
- Экстренная медицинская помощь
- Услуги специалиста
- Консультация хирурга
- Психическое здоровье

Вам не нужно направление от РСР для получения услуг в сфере психического здоровья. Для получения дополнительной информации можно обратиться в организацию управляемого обслуживания в сфере психического здоровья. Дополнительную информацию см. в разделе 3 справочника на стр. **30**.

Медицинская помощь в нерабочее время

Вы можете обращаться к своему РСР по неэкстренным медицинским вопросам круглосуточно и без выходных. Дежурные медицинские специалисты помогут вам получить любое необходимое обслуживание и лечение.

В плане страхования **WellKids by PA Health & Wellness** действует бесплатная **горячая линия сестринских консультаций WellKids by PA Health & Wellness**, доступная по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**, на которую вы также можете звонить круглосуточно и без выходных. Медсестра проконсультирует вас по поводу срочных проблем со здоровьем.

Вовлеченность участников плана страхования

Внесение предложений по изменению политик и страхового покрытия

Плану страхования **WellKids by PA Health & Wellness** интересно ваше мнение о том, как можно улучшить ваш опыт взаимодействия с программой CHIP. Если у вас есть предложения о том, как улучшить программу или изменить порядок предоставления услуг, позвоните по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Программа повышения качества обслуживания плана страхования WellKids by PA Health & Wellness

Программа повышения качества обслуживания (Quality Improvement, QI) является важной составляющей плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Эта программа занимается созданием планов, реализацией этих планов и оценкой мер по улучшению состояния вашего здоровья и вашей безопасности.

Программа QI осуществляет мониторинг качества обслуживания по следующим аспектам:

- Обеспечение получения участниками необходимого обслуживания в любое время и в любом месте
- Обеспечение получения участниками качественного обслуживания
- Культурные потребности наших участников
- Удовлетворенность участников
- Безопасность и конфиденциальность данных пациентов
- Обеспечение возможности обращаться к поставщикам широкого спектра услуг и специализаций
- Использование участниками сервисов плана медицинского страхования

Раздел 2.

Права и обязанности

Права и обязанности участника

План **WellKids by PA Health & Wellness** и соответствующая сеть поставщиков услуг не допускают дискриминации в отношении участников на основании расовой принадлежности, цвета кожи, вероисповедания, пола, религии, возраста, происхождения, в том числе национального, семейного положения, сексуальной ориентации, гендерной идентичности, языка общения, статуса участника программы CHIP, уровня доходов, факта участия в программе страхования, состояния здоровья, наличия болезни или хронического заболевания, предполагаемой потребности в медицинском обслуживании или инвалидности по поводу физического или психического расстройства, за исключением случаев, когда это необходимо по медицинским показаниям.

Как участник плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** вы имеете следующие права и обязанности.

Права участника

Вы имеете следующие права:

1. Право на получение необходимой информации.
2. Право на уважительное и внимательное отношение, а также признание вашего достоинства и неприкосновенности частной жизни со стороны сотрудников и сетевых поставщиков услуг плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.
3. Право на получение информации в понятном для вас виде в целях обеспечения вам необходимой помощи.
4. Право на получение информации о плане страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, услугах, врачах и других поставщиках услуг, занимающихся вашим лечением, в понятном для вас виде.
5. Право на выбор сетевых поставщиков медицинских услуг, которые будут предоставлять вам лечение.
6. Право на получение необходимой экстренной медицинской помощи от любого поставщика услуг без одобрения плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.
7. Право на получение информации в понятном для вас виде и право на обсуждение с вашими поставщиками услуг доступных вам вариантов лечения, рисков, связанных с лечением, альтернативных вариантов лечения, а также анализов, которые можно провести самостоятельно без вмешательства плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, вне зависимости от стоимости или страхового покрытия.
8. Право на принятие решений о вашем медицинском обслуживании, включая право на отказ от лечения. Если вы не можете самостоятельно принимать

решения о лечении, вы имеете право на то, чтобы кто-то другой помогал вам принимать решения или принимал решения от вашего имени.

9. Право на защиту частной жизни, конфиденциальное общение с поставщиками услуг и конфиденциальность вашей медицинской информации.
10. Право на просмотр и получение копии медицинских документов и право запрашивать своевременное внесение изменений или поправок в ваши медицинские документы.
11. Право на получение покрываемых медицинских услуг.
12. Право на получение независимого заключения другого специалиста.
13. Право на подачу претензии, если вас не устраивает решение плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о том, что услуга не является необходимой по медицинским показаниям.
14. Право на подачу жалобы, если вы не удовлетворены полученным вами обслуживанием или лечением.
15. Право на проведение независимого рассмотрения со стороны DHS.
16. Право не подвергаться никаким формам ограничения свободы или изоляции, используемым в качестве средства принуждения, дисциплинирования или наказания, а также для облегчения работы поставщика услуг.
17. Право на получение информации об услугах, не покрываемых планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** или не предоставляемых поставщиком услуг в связи с моральными или религиозными возражениями, а также информации о том, как получить эти услуги.
18. Право на реализацию ваших прав без негативного влияния на отношение к вам сотрудников DHS, плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** и сетевых поставщиков услуг.
19. Право давать рекомендации относительно прав и обязанностей участников плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

Обязанности участника

Участники программы должны сотрудничать со своими поставщиками медицинских услуг. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** нуждается в вашей помощи, чтобы обеспечить вам получение всех необходимых услуг и поддержки.

Вы имеете следующие обязанности:

1. Предоставлять, насколько это возможно, информацию, необходимую поставщикам услуг.
2. Следовать инструкциям и рекомендациям, предоставленным вашими поставщиками услуг.

3. Участвовать в принятии решений относительно вашего медицинского обслуживания и лечения.
4. Разрабатывать и реализовывать планы лечения совместно с вашими поставщиками услуг.
5. Сообщать вашим поставщикам услуг о ваших желаниях и потребностях.
6. Изучать информацию о покрытии плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, включая информацию обо всех покрываемых и непокрываемых услугах и ограничениях.
7. Обращаться только к сетевым поставщикам услуг, если только вы не получили от плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** разрешение обратиться к внесетевому поставщику услуг. При обращении к внесетевым поставщикам услуг вам, возможно, придется оплатить счета самостоятельно.
8. Получать направление от РСР для обращения к специалисту.
9. Уважать других пациентов и сотрудников поставщика услуг.
10. Прикладывать все усилия для внесения требуемых доплат.
11. Сообщать о случаях мошенничества и злоупотребления на горячую линию по вопросам мошенничества и злоупотребления DHS.

Защита и конфиденциальность данных

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** обязан обеспечивать защиту вашей конфиденциальной медицинской информации (Protected Health Information, PHI). План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** обязан сообщать вам о том, как может быть использована ваша PHI и кому она может быть предоставлена. Сюда входит предоставление вашей PHI поставщикам услуг, оказывающим вам лечение, или в целях оплаты услуг планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Кроме того, сюда относится предоставление вашей PHI в DHS. Эти сведения представлены в Уведомлении о политике конфиденциальности плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Для получения экземпляра Уведомления о политике конфиденциальности плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** позвоните по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711** либо посетите веб-сайт www.pahealthwellness.com//members/chip/member-resources/privacy-policy.html.

Ваши расходы на покрываемые услуги

Страховые взносы

Страховые взносы — это регулярные ежемесячные платежи, которые вы вносите в план **WellKids by PA Health & Wellness** за страховое покрытие по программе CHIP. **Для участников с бесплатным покрытием по программе CHIP страховые взносы не взимаются.** Если ваш ребенок участвует в программе CHIP с низкой или полной

стоимостью, каждый месяц вы будете получать счет на оплату страхового взноса за следующий месяц. Вы получите уведомление от **WellKids by PA Health & Wellness** о любых изменениях в размере вашего ежемесячного страхового взноса за тридцать (30) дней до вступления этих изменений в силу.

Если страховое покрытие вашего ребенка прекращено из-за неуплаты страховых взносов, вам необходимо повторно подать заявку на страховое покрытие, заполнив новую анкету.

Доплаты

Доплата — это сумма, которую вы платите за некоторые покрываемые услуги. Обычно это небольшая сумма. Вас попросят внести доплату при получении услуги, но вам не могут отказать в услуге, если вы на тот момент не сможете внести доплату. Если вы не внесли доплату в момент получения услуги, вы можете получить соответствующий счет от вашего поставщика услуг.

Суммы доплат представлены в таблице покрываемых услуг, начиная со стр. **30** настоящего справочника.

Доплаты не требуются от участников бесплатной программы.

Следующие услуги не требуют внесения доплаты:

- Посещение РСР для профилактического осмотра ребенка
- Услуги пребывания в стационаре
- Посещение стационарного/амбулаторного отделения больницы по вопросам психического здоровья и злоупотребления психоактивными веществами
- Плановое стоматологическое обслуживание
- Плановое офтальмологическое обслуживание
- Экстренная медицинская помощь
- Лабораторные услуги
- Услуги по планированию семьи, включая расходные материалы
- Услуги хосписа
- Медицинский уход на дому

Что делать, если с меня взимают доплату и меня это не устраивает?

Если вы считаете, что поставщик услуг взял с вас неправильную сумму доплаты, которую, по вашему мнению, вы не должны были вносить, вы можете подать жалобу в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Информацию о том, как подать жалобу, претензию или запрос на независимое рассмотрение, см. в разделе 6

«Жалобы, претензии и независимое рассмотрение». Либо позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Стоматологические расходы

За исключением экстренных ситуаций, для полного покрытия стоматологических услуг программой CHIP стоматологическая помощь должна предоставляться стоматологом, входящим в сеть плана **WellKids by PA Health & Wellness**. Для покрываемых стоматологических услуг, предоставляемых сетевым поставщиком услуг и одобренных планом WellKids by PA Health & Wellness, личные расходы отсутствуют. Некоторые внесетевые поставщики стоматологических услуг требуют полной оплаты услуг во время приема. В этом случае вы должны будете оплатить счет, а затем отправить его в план **WellKids by PA Health & Wellness** для подачи заявки на возмещение, которое может быть меньше суммы, которую вы оплатили. В случае покрываемой услуги, когда стоматолог, участник или родитель участника выбирают более дорогой курс лечения, чем обычно предусмотрено для данного стоматологического заболевания, оплата в рамках данной услуги будет основана на размере допустимых расходов на наименее дорогостоящую процедуру, которая позволит в надлежащей мере вылечить заболевание ребенка. В этом случае родитель несет ответственность за оплату разницы между стоимостью фактически оказанной услуги и суммой, полученной от **WellKids by PA Health & Wellness** за допустимую процедуру.

Информация для выставления счетов

Поставщики услуг, представленные в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, не могут выставять вам счет за услуги, необходимые по медицинским показаниям и покрываемые планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Даже если ваш поставщик услуг не получил оплату или полную стоимость услуги от плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, поставщик услуг не может выставить вам счет. Это называется выставлением счета на остаток суммы.

Когда поставщик услуг может выставить мне счет?

Поставщики услуг могут выставить вам счет в следующих случаях:

- Вы не внесли доплату.
- Вы получили услуги у внесетевого поставщика услуг без одобрения плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, при этом поставщик услуг

уведомил вас до получения услуги о том, что она не будет покрыта, и вы согласились ее оплатить.

- Вы получили услуги, не покрываемые планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, при этом поставщик услуг уведомил вас до получения услуги о том, что она не будет покрыта, и вы согласились ее оплатить.
- Ваш ребенок получил услугу от поставщика, не аккредитованного Содружеством.
- Ваш ребенок превышает ограничение по страховому покрытию услуги.
- Ваш ребенок получает медицинскую услугу, не входящую в покрытие.

За исключением указанных выше случаев, вы не должны получать счет от поставщика услуг. Если вы получили счет от внесетевого поставщика услуг, немедленно позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**, чтобы решить проблему как можно скорее.

Поставщики услуг, представленные в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, не могут выставять вам счет за услуги, покрываемые планом страхования WellKids by PA Health & Wellness. Даже если ваш поставщик услуг не получил оплату или полную стоимость услуги от плана страхования WellKids by PA Health & Wellness, поставщик услуг не может выставить вам счет. Это называется выставлением счета на остаток суммы.

Что делать, если я получу счет?

Если вы получили счет от поставщика услуг, представленного в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, и считаете, что поставщик услуг не должен был выставять вам счет, вы можете позвонить в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Если вы получили счет от поставщика услуг по одной из перечисленных выше причин, позволяющих поставщику услуг выставить вам счет, вы должны оплатить счет или позвонить поставщику услуг.

Ответственность третьей стороны

Участники программы CHIP не имеют права иметь какое-либо другое надежное страховое покрытие в дополнение к программе CHIP, но иногда некоторые расходы на медицинское обслуживание вашего ребенка могут быть покрыты другой страховкой, отличной от CHIP. Примером такой ситуации может служить случай, когда

участник попадает в ДТП, и часть расходов на его медицинское обслуживание покрывается полисом автомобильного страхования. Это называется суброгацией. Если ваш ребенок получил травму или заболел в результате несчастного случая и задействуется другая страховая компания, позвоните в план **WellKids by PA Health & Wellness** и сообщите им о ситуации.

Сообщение о мошенничестве или злоупотреблении

Как сообщить о мошенничестве или злоупотреблении со стороны участника?

Если вы считаете, что кто-то использует вашу карту участника плана **WellKids by PA Health & Wellness** или карту другого участника для получения услуг, оборудования или лекарственных препаратов, подделывает или изменяет рецепты либо получает услуги, в которых нет необходимости, вы можете позвонить на горячую линию по вопросам мошенничества и злоупотребления плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**, чтобы передать эти сведения в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Вы также можете сообщить об этом на горячую линию по вопросам мошенничества и злоупотребления DHS по номеру 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Как сообщить о мошенничестве или злоупотреблении со стороны поставщика услуг?

Мошенничество со стороны поставщика услуг имеет место, когда поставщик услуг выставляет счет за услуги, оборудование или лекарственные препараты, которые вы не получали, либо выставляет счет за услугу, отличную от полученной вами. Выставление счетов за одну и ту же услугу более одного раза или изменение даты предоставления услуги также являются примерами мошенничества со стороны поставщика услуг. Чтобы сообщить о случае мошенничества со стороны поставщика услуг, позвоните на горячую линию по вопросам мошенничества и злоупотребления плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**. Вы также можете сообщить об этом на горячую линию по вопросам мошенничества и злоупотребления DHS по номеру 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Раздел 3.

Медицинские услуги

Покрываемые услуги

В таблице ниже перечислены услуги, покрываемые планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** при условии их необходимости по медицинским показаниям. Некоторые услуги предполагают ограничения или доплаты либо требуют получения направления от PCP или предварительного разрешения от плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Если вам нужны услуги, выходящие за пределы указанных ниже ограничений, ваш поставщик услуг может подать запрос на исключение; подробную информацию см. далее в данном разделе.

УСЛУГА	Бесплатно	Низкая стоимость (льгота)	Полная стоимость
Приемы у врача			
Поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP), выполняющий профилактический осмотр ребенка	\$0	\$0	\$0
Прочие приемы у поставщиков первичного медицинского обслуживания (PCP)	\$0	\$5	\$15
Прием у специалиста	\$0	\$10	\$25
Плановый прием у гинеколога	\$0	\$0	\$0
Прочие приемы у гинеколога	\$0	\$10	\$25
Прием у акушера (во время беременности)	\$0	\$0	\$0
Посещение стационарного/ амбулаторного отделения больницы по вопросам психического здоровья и злоупотребления психоактивными веществами	\$0	\$0	\$0
Амбулаторный прием по вопросу трудовой терапии, физиотерапии или логопедической терапии	\$0	\$10	\$25
Отделение неотложной помощи (не взимается при госпитализации)	\$0	\$25	\$50
Прием в связи с необходимостью в неотложной медицинской помощи, включая обслуживание за пределами зоны обслуживания	\$0	\$10	\$25

Дистанционное медицинское обслуживание			
Виртуальный прием в рамках первичного медицинского обслуживания	\$0	\$5	\$15
Виртуальный визит у специалиста	\$0	\$5	\$25
Виртуальный визит по вопросам психического здоровья	\$0	\$0	\$0
Аптека — может потребоваться предварительное разрешение			
Непатентованные лекарственные препараты	\$0	\$6	\$10
Патентованные лекарственные препараты	\$0	\$9	\$18
Лекарственные препараты для профилактики	\$0	\$0	\$0
Стоматология и офтальмология			
Плановое стоматологическое обслуживание	\$0	\$0	\$0
Плановые проверки зрения	\$0	\$0	\$0

Непокрываемые услуги

Ниже представлены услуги в сфере физического здоровья, не покрываемые планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Если у вас есть вопросы о том, покрывается ли необходимая вам услуга планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

- Экспериментальные медицинские процедуры, лекарственные препараты и оборудование
- Услуги, не являющиеся необходимыми по медицинским показаниям

Список не является исчерпывающим.

Независимое заключение другого специалиста

Если у вас возникли сомнения относительно предложенного вам лечения, услуги или неэкстренной хирургической операции, у вас есть право запросить независимое заключение другого специалиста. Независимое заключение другого специалиста поможет вам получить дополнительную информацию, необходимую для принятия важных решений по поводу вашего лечения. Независимое заключение другого специалиста предоставляется вам бесплатно, за исключением предусмотренной доплаты.

Обратитесь к своему PCP, чтобы узнать, к какому другому поставщику услуг, представленному в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, вы можете обратиться за независимым заключением. Если в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** нет других подходящих поставщиков услуг, вы можете попросить **WellKids by PA Health & Wellness** одобрить получение независимого заключения у внесетевого поставщика услуг.

Что такое предварительное разрешение?

Некоторые услуги или товары требуют одобрения планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, прежде чем вы сможете получить эту услугу. Это называется предварительным разрешением. В случае услуг, требующих предварительного разрешения, план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** принимает решение о том, является ли запрашиваемая услуга необходимой по медицинским показаниям, до ее получения. Перед получением услуги вы или ваш поставщик услуг должны отправить запрос на одобрение в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

Что означает необходимость по медицинским показаниям?

«Необходимость по медицинским показаниям» означает, что услуга, товар или лекарственный препарат соответствуют одному из следующих критериев:

- Предотвращает заболевание, состояние или инвалидность, либо это ожидаемо на разумных основаниях.
- Уменьшает или улучшает последствия болезни, состояния, травмы или инвалидности на физическое здоровье, психическое здоровье или развитие, либо это ожидаемо на разумных основаниях.
- Помогает получить или сохранить способность выполнять повседневные задачи, принимая во внимание как ваши возможности, так и возможности человека того же возраста.
- Если вы не уверены, когда та или иная услуга, товар или лекарственный препарат являются необходимыми по медицинским показаниям, или хотите получить больше информации, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Как запросить предварительное разрешение

Обратитесь к РСР, чтобы запросить предварительное разрешение на запрашиваемую услугу.

Если вам нужна помощь в понимании процедуры получения предварительного разрешения, поговорите со своим РСР или специалистом либо позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Если вам или вашему поставщику услуг требуется копия рекомендаций по определению необходимости по медицинским показаниям или копия других правил, используемых при принятии решения по запросу на предварительное разрешение, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Какие услуги, товары или лекарственные препараты требуют предварительного разрешения?

В следующей таблице представлены некоторые услуги, товары и лекарственные препараты, требующие предварительного разрешения. Список не является исчерпывающим.

Услуги, требующие предварительного разрешения

Услуга	Предварительное разрешение
Услуги специалиста	Для некоторых услуг, предоставляемых специалистом, может потребоваться предварительное разрешение.
Мануальная терапия	Может потребоваться предварительное разрешение.
Лекарственные препараты, оборудование и расходные материалы для лечения диабета	Требуется предписание врача.
Диагностические услуги	Для некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.
Медицинское оборудование длительного пользования	Может потребоваться предварительное разрешение.
Хоспис	Требуется предварительное разрешение.
Пребывание в стационаре больницы	Для услуг, отличных от экстренной медицинской помощи, требуется предварительное разрешение.
Хирургия полости рта	Для некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.
Пересадка органов	Требуется предварительное разрешение.
Ортодонтия (брекеты)	Требуется предварительное разрешение.
Ортопедические услуги	Для некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.
Хирургические услуги	Для получения услуг может потребоваться предварительное разрешение.
Хирургические услуги Мастэктомия и реконструкция молочной железы	Требуется предварительное разрешение.

Если вы или ваш поставщик услуг считаете, что вам нужен больший объем услуг, чем того позволяет ограничение, вы или ваш поставщик услуг можете подать запрос на увеличение объема услуг через процедуру предварительного разрешения.

Если вы или ваш поставщик услуг не уверены в том, требуется ли для получения услуги, товара или лекарственного препарата предварительное разрешение, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Предварительное разрешение на получение услуги или товара

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** рассмотрит запрос на предварительное разрешение и изучит информацию, предоставленную вами или вашим поставщиком услуг. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** предоставит вам свое решение в течение двух (2) рабочих дней с даты получения планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** запроса при условии наличия у **WellKids by PA Health & Wellness** достаточного количества информации для определения медицинской необходимости услуги или товара.

Если у плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** недостаточно информации для принятия решения по запросу, мы должны в течение сорока восьми (48) часов с момента получения запроса сообщить вашему поставщику услуг о том, что нам необходимо больше информации для принятия решения, и дать ему или ей четырнадцать (14) дней на предоставление дополнительной информации. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** сообщит вам о своем решении в течение двух (2) рабочих дней после получения планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** дополнительной информации.

Вы и ваш поставщик услуг получите письменное уведомление об одобрении или отклонении запроса, а также причинах, если запрос был отклонен.

Предварительное разрешение на получение амбулаторных лекарственных препаратов

WellKids by PA Health & Wellness рассмотрит запрос на предварительное разрешение на амбулаторные лекарственные препараты, то есть лекарственные препараты, которые вы не получаете в больнице, в течение двадцати четырех (24) часов с момента срочного запроса и в течение 2 рабочих дней, но не более 72 часов для несрочных запросов. Вы и ваш поставщик услуг получите письменное уведомление об одобрении или отклонении запроса, а также причинах, если запрос был отклонен.

Если при получении вами рецептурного лекарственного препарата в аптеке окажется, что для этого требуется предварительное разрешение, фармацевт выдаст вам временный запас препарата, если только он или она не посчитает, что препарат может вам навредить. Если вы еще не принимаете лекарственный препарат, вы получите 72-часовой запас. Если вы уже принимаете препарат, вы получите 15-дневный запас. Ваш поставщик услуг все равно должен будет как можно скорее запросить предварительное разрешение у плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

Фармацевт не выдаст вам 15-дневный запас лекарственного препарата, который вы уже принимаете, если вы получите от плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** уведомление об отказе за десять (10) дней до окончания действия вашего рецепта, при этом в уведомлении говорится, что препарат не будет одобрен снова, а вы не подали претензию.

Что делать, если мне прислали уведомление об отказе предоставить услугу?

Если план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** отклоняет запрос на получение услуги, товара или лекарственного препарата или одобряет получение не в запрашиваемом объеме, вы можете подать претензию или жалобу. Если вы подаете жалобу или претензию по поводу отказа в покрытии принимаемого вами в настоящее время препарата, план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** должен одобрить покрытие лекарственного препарата, пока жалоба или претензия не будут рассмотрены, за исключением случаев, когда фармацевт считает, что лекарственный препарат может нанести вам вред. Подробную информацию о жалобах, претензиях и независимом рассмотрении см. в разделе 6 «Жалобы, претензии и независимое рассмотрение», начиная со стр. **69** настоящего справочника.

Процедура исключения из правил программы

Если вы или ваш поставщик услуг считаете, что вам нужен больший объем услуг, чем того позволяют ограничения, ваш поставщик услуг может подать запрос на исключение из правил программы (Program Exception, PE).

Чтобы запросить PE, обратитесь к своему поставщику услуг.

Описание услуг

Описания услуг, приведенные в справочнике, взяты из правил программы CHIP, предоставляемых штатом Pennsylvania. В правилах программы CHIP, предоставляемых штатом Pennsylvania, перечислены все услуги, доступные для участников программы CHIP, и в них могут вноситься изменения. Для получения дополнительной информации об услугах, покрываемых программой CHIP, свяжитесь с планом WellKids by PA Health & Wellness.

Услуги, связанные с лечением аутизма: покрываются необходимые по медицинским показаниям услуги, включенные в план лечения аутизма, разработанный врачом или лицензированным психологом. Покрытие включает оценки и тесты, проводимые для диагностики расстройства аутистического спектра,

услуги психолога/психиатра, реабилитационную помощь, включая прикладной анализ поведения, логопедическую терапию, трудовую терапию и физиотерапию, а также рецептурные и безрецептурные лекарственные препараты. Участники имеют право на ускоренное рассмотрение апелляции, определенное в Законе 62, в отношении жалоб и претензий, связанных с лечением аутизма. Чтобы обеспечить вашему ребенку наивысшее качество услуг, связанных с лечением аутизма, вам следует связаться с отделом обслуживания участников плана WellKids by PA Health & Wellness по номеру 1-855-445-1920 или TTY 711 и попросить поговорить с координатором медицинского обслуживания. Вы также можете посетить веб-сайт Департамента социального обеспечения по вопросам аутизма по адресу www.PAutism.org, чтобы получить дополнительную информацию об аутизме и Законе 62.

Услуги в сфере психического здоровья: включает услуги по лечению психического здоровья и расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Дополнительная информация приведена на стр. 46.

Услуги мануальной терапии: включает манипуляции с позвоночником или другими частями тела в рамках лечения диагностированных заболеваний опорно-двигательного аппарата. В объем покрытия входят консультации и рентгенографические обследования.

Может потребоваться предварительное разрешение. Покрытие ограничено 20 посещениями в год.

Лекарственные препараты, оборудование и расходные материалы для лечения диабета: см. раздел «Одноразовые расходные материалы медицинского назначения».

Стоматологическое обслуживание (экстренное, профилактическое и стандартное): услуги включают диагностику, профилактику, реставрацию, эндодонтию, пародонтологию, протезирование, хирургию полости рта и верхней челюсти, ортодонтию и дополнительные стоматологические услуги, необходимые для профилактики заболеваний и укрепления здоровья полости рта, восстановления здоровья и функций полости рта, а также лечения экстренных состояний в соответствии с требованиями законодательства. Косметические услуги не покрываются. Покрываемые услуги перечислены в плане стоматологического обслуживания по программе CHIP.

Дополнительная информация о покрываемом стоматологическом обслуживании представлена на стр. 48.

Одноразовые расходные материалы медицинского назначения: включает принадлежности для ухода за стомой и урологические принадлежности,

считающиеся необходимыми по медицинским показаниям. Ограничения не применяются.

Лекарственные препараты, оборудование и расходные материалы для лечения диабета включают глюкометры, расходные материалы для глюкометров, инсулин, приспособления для выполнения инъекций, шприцы, устройства для введения инсулина, фармакологические средства для контроля уровня сахара в крови, а также обучение уходу при сахарном диабете в амбулаторных условиях. Требуется предписание врача.

К лечебному питанию относятся продукты питания и выписанные врачом питательные смеси, используемые для лечения фенилкетонурии (ФКУ) и связанных с ней заболеваний, которые принимаются перорально или через зонд. Ограничения не применяются.

Некоторые из этих товаров требуют предварительного разрешения и должны быть заказаны вашим РСР или другим поставщиком услуг. Ограничения не применяются.

Медицинское оборудование длительного пользования (Durable Medical Equipment, DME): оборудование, предназначенное для медицинских целей при лечении заболеваний, рассчитанное на многократное использование, не являющееся одноразовым и подходящее для использования дома или в образовательных учреждениях. Может потребоваться предварительное разрешение.

Экстренная транспортировка: транспортировка наземным, воздушным или водным транспортом в экстренных ситуациях. Экстренная транспортировка должна быть обоснована медицинскими показаниями.

Экстренная медицинская помощь: услуги, предоставляемые в случае внезапного возникновения медицинского состояния, сопровождающегося быстро прогрессирующими симптомами, в результате которых участник плана может понести серьезное ухудшение или потерю функций части тела или органа, либо его жизнь или жизнь плода может оказаться в опасности.

Услуги по планированию семьи: эти услуги включают противозачаточные таблетки, инъекционные препараты, трансдермальные пластыри, а также введение и имплантацию устройств контрацепции, одобренных FDA, добровольную стерилизацию и консультирование. Препараты для прекращения беременности не покрываются.

Гендерный переход: сюда входит покрытие услуг по подтверждению гендерной идентичности, которые в противном случае входят в объем покрываемых услуг получателя льгот, включая услуги врачей, стационарные и амбулаторные услуги больниц, хирургические услуги, рецептурные лекарственные препараты, терапию и услуги в сфере психического здоровья. Медицинская необходимость определяется в

соответствии с рекомендациями Всемирной профессиональной ассоциации по здоровью трансгендерных людей (World Professional Association for Transgender Health, WPATH) и любыми последующими версиями этих рекомендаций.

Услуги, предоставляемые в случае внезапного возникновения медицинского состояния, сопровождающегося быстро прогрессирующими симптомами, в результате которых участник плана может понести серьезное ухудшение или потерю функций части тела или органа, либо его жизнь или жизнь плода может оказаться в опасности. Ограничения не применяются.

Уход за слухом: слуховые аппараты и устройства, а также их подбор и настройка покрываются планом, если они признаны необходимыми по медицинским показаниям. Покрытие ограничено одной плановой проверкой слуха и одним аудиометрическим обследованием в календарном году.

Включает стоимость обследований и один слуховой аппарат или устройство на ухо каждые два календарных года.

Медицинские услуги по уходу на дому и по месту жительства: покрываются для пациентов, не способных покидать дом, включая услуги сестринского ухода, услуги медицинской сиделки на дому, кислород, медицинские и хирургические принадлежности, а также инфузионную терапию на дому. Инфузионная терапия на дому не включает кровь или препараты крови. Услуги частной медсестры-сиделки и повседневного ухода не покрываются. Доплаты не применяются. Ограничения на количество посещений отсутствуют.

Услуги хосписа: уход за участником, страдающим неизлечимым заболеванием. Покрытие включает услуги краткосрочного ухода на время отсутствия ухаживающего лица. Требуется справка от врача, подтверждающая, что у участника имеется заболевание в терминальной стадии. Ограничения по количеству дней отсутствуют. Участники, получающие услуги хосписа, могут по-прежнему получать лечение по поводу других заболеваний и состояний.

Иммунизация: покрытие включает иммунизацию детей (за исключением прививок, которые требуются для работы или путешествий), включая иммунизирующие вещества, соответствующие стандартам Консультативного комитета по методикам иммунизации (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) Центров по контролю и профилактике заболеваний U.S. Department of Health and Human Services. Графики иммунизации детей и взрослых можно найти по следующей ссылке: <http://www.cdc.gov/vaccines/rec/schedules/default.htm>.

Вакцины против гриппа могут вводиться в участвующих в программе аптеках участникам в возрасте от девяти лет с согласия родителей в соответствии с Законом № 8 штата РА от 2015 года. Доплаты не применяются.

Инъекции и лекарственные препараты: включает все инъекции и лекарственные препараты, предоставленные во время приема у врача или терапии, а также амбулаторные операции, проведенные в кабинете врача, больнице или отдельном амбулаторном центре. Сюда относятся прививки, описанные в данном пакете покрываемых услуг, а также услуги анестезии, когда они предоставляются в сочетании с покрываемыми услугами, включая экстренную медицинскую помощь. Должна присутствовать необходимость по медицинским показаниям.

Стационарные услуги в сфере психического здоровья: включает услуги, предоставляемые в психиатрических больницах под управлением штата, центрах с проживанием или других учреждениях, предоставляющих круглосуточные терапевтические услуги. Покрытие распространяется на медицинскую помощь, включая приемы и консультации у психиатра, сестринский уход, групповые и индивидуальные консультации, терапевтические услуги, а также сопутствующий уход и услуги, обычно предоставляемые в связи с госпитализацией в стационар. Участники могут самостоятельно обратиться за услугой. Ограничения по количеству дней не применяются.

Стационарное лечение в больнице: включает обследование перед госпитализацией, размещение в двухместной палате, если только одностельная палата не требуется по медицинским показаниям, питание, общий сестринский уход, лечение в отделении интенсивной или специализированной терапии, а также связанные с этим услуги, анестезию, кислород, терапевтические услуги и любые другие услуги, обычно предоставляемые в рамках стационарного лечения. Покрываемые услуги включают стационарное лечение до 45 посещений в течение календарного года для лечения инсульта (Cerebrovascular Accident, CVA), черепно-мозговой травмы, травмы спинного мозга или послеоперационных последствий вмешательства на головном мозге. Ограничения по количеству дней не применяются. Для услуг, отличных от экстренной медицинской помощи, требуется предварительное разрешение.

Реабилитация в условиях стационара покрывается, если участнику необходимо ежедневное квалифицированное реабилитационное лечение. Требуется предписание врача. Ограничения по количеству дней не применяются.

Стационарные услуги при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ: услуги, предоставляемые в больнице или другом стационарном учреждении, не относящемся к больнице, которое соответствует требованиям, установленным Департаментом здравоохранения, и имеет лицензию на проведение программ лечения алкогольной/наркотической зависимости. Покрытие распространяется на пребывание в реабилитационных центрах в целях детоксикации, услуги врачей, психологов, психиатров, консультантов, квалифицированного персонала, лабораторные и психологические/психиатрические

обследования, индивидуальную и семейную терапию и вмешательства, а также программу контроля лекарственного лечения и услуги, обычно предоставляемые в рамках стационарного лечения. Ограничения по количеству дней не применяются. Услуги по отказу от употребления табака не включены.

Ведение беременности: дородовой уход — это медицинская помощь, которую женщина получает во время беременности и родов от поставщика услуг по ведению беременности, такого как акушер (OB), акушер-гинеколог (OB/GYN) или медсестра-акушерка. Дополнительную информацию см. на стр. 50.

Уход на дому в рамках ведения беременности: включает как минимум одно (1) посещение на дому, когда участница программы CHIP выписывается из больницы до истечения 48 часов после родов через естественные родовые пути или 96 часов после родов путем кесарева сечения, или, в случае новорожденного, по согласованию с матерью или представителем новорожденного.

Лечебное питание: см. раздел «Одноразовые расходные материалы медицинского назначения».

Уход за новорожденным: включает предоставление обслуживания для новорожденного ребенка участника в течение тридцати одного (31) дня после рождения. Включает в себя плановый уход в отделении для новорожденных, услуги по уходу за недоношенными детьми, профилактические услуги и осмотры, скрининги для проверки слуха новорожденных, а также покрытие расходов на лечение травм или заболеваний, включая необходимый уход и лечение врожденных дефектов и аномалий развития, диагностированных врачом.

Пересадка органов: включает пересадку, которая необходима по медицинским показаниям и не считается экспериментальной или исследовательской для реципиента, являющегося участником плана, а также услуги, связанные со стационарным лечением в связи с пересадкой. Эта услуга также включает иммунодепрессанты.

Ортопедические изделия: включает приобретение, подгонку, необходимую настройку, ремонт и замену жестких или полужестких приспособлений, предназначенных для поддержки, выравнивания или коррекции травм или деформаций костей и мышц. Замена покрывается только в том случае, если она считается необходимой по медицинским показаниям и целесообразной и обусловлена нормальным ростом ребенка.

Скрининг на остеопороз: покрытие предоставляется для исследования минеральной плотности костной ткани с использованием метода, одобренного FDA США. Требуется предписание от лицензированного поставщика медицинских услуг.

Амбулаторные услуги в сфере психического здоровья: включает частичную госпитализацию и интенсивные амбулаторные услуги в сфере психического здоровья, психологическое тестирование, приемы у поставщиков услуг в сфере психического здоровья в амбулаторных условиях, групповое и семейное консультирование, целевую координацию психиатрического лечения и программу контроля лекарственного лечения. Ограничения по количеству дней не применяются.

Амбулаторные реабилитационные услуги: медицинские услуги, направленные на сохранение, приобретение или улучшение навыков и функций, необходимых для повседневной жизни. Например, терапия для ребенка, который не ходит или не говорит в ожидаемом возрасте. Эти услуги могут включать физиотерапию и трудовую терапию, услуги логопеда и другие услуги для людей с ограниченными возможностями в различных амбулаторных условиях. Страховое покрытие ограничено 60 посещениями в календарном году для физиотерапии, 60 посещениями в календарном году для трудовой терапии и 60 посещениями в календарном году для логопедической терапии, с общим ограничением посещений в 180 дней в календарном году.

Услуги амбулаторного отделения больницы: включает медицинские услуги, сестринский уход, консультирование или лечение, а также товары, полученные от утвержденного медицинского учреждения не будучи стационарным пациентом. Сюда входят амбулаторные услуги в сфере физического здоровья, связанные с амбулаторной хирургией, госпитализация в амбулаторное отделение больницы, приемы у специалистов, последующее наблюдение или приемы у PCP в случае болезни.

Амбулаторные медицинские услуги: включает химиотерапию, диализ, лучевую терапию и респираторную терапию, если у участника имеется документально подтвержденный диагноз, который требует назначенной терапии. Количество посещений не ограничено.

Амбулаторные услуги по реабилитации: физиотерапия, трудовая терапия и логопедическая терапия для восстановления утраченных навыков. Участники должны иметь документально подтвержденный диагноз, указывающий на необходимость в назначенной терапии по медицинским показаниям. Не более 60 посещений на каждый тип терапии в течение календарного года.

Амбулаторные услуги при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ: услуги, предоставляемые в учреждении, лицензированном Департаментом здравоохранения на проведение программ лечения алкогольной/наркотической зависимости. Покрытие распространяется на услуги врачей, психологов, психиатров, консультантов, квалифицированного персонала, лабораторные и психологические/психиатрические обследования, индивидуальную

и семейную терапию. Количество посещений не ограничено. Покрытие распространяется на услуги по отказу от употребления табака.

Услуги в кабинете врача: включает приемы для осмотра, диагностики и лечения заболевания или травмы в кабинете РСР участника в рабочее и нерабочее время, приемы в экстренных ситуациях, выезды на дом в зоне обслуживания врача и услуги телемедицины. Страховое покрытие включает медицинское обслуживание в клинике с приемом без записи, где работает сертифицированная дипломированная медсестра (Certified Registered Nurse Practitioner, CRNP) при поддержке местного врача, который находится на дежурстве в часы работы клиники или в центре неотложной медицинской помощи.

Помните, что вы можете связаться с РСР вашего ребенка круглосуточно и без выходных, если ваш ребенок заболел и вам нужна рекомендация врача. РСР вашего ребенка может предоставить многие из необходимых ему или ей медицинских услуг, в том числе:

- Профилактические осмотры и услуги, включая иммунизацию
- Общие медицинские осмотры и плановые диагностические обследования
- Оценка рисков для здоровья полости рта и нанесение фтор-лака детям в возрасте от пяти (5) месяцев до девятнадцати (19) лет
- Анализ крови на содержание свинца
- Приемы у врача в случае болезни и для получения неотложной медицинской помощи, включая приемы в нерабочее время, когда это необходимо по медицинским показаниям
- Последующее наблюдение после получения экстренной медицинской помощи
- Услуги по охране женского здоровья и планированию семьи (подробнее см. в описании страхового покрытия)
- Вызов врача на дом в зоне обслуживания врача
- Услуги телемедицины

Рецептурные лекарственные препараты: лекарственные препараты, назначаемые врачом. Дополнительную информацию о рецептурных лекарственных препаратах см. на **стр. 52**.

Протезы: включает приобретение протезов и расходных материалов, необходимых в результате травмы или заболевания для полной или частичной замены отсутствующей части тела или восстановления функций недееспособных органов. Покрытие распространяется на приобретение, подгонку и необходимую регулировку протезов. Замена покрывается только в том случае, если она считается необходимой по медицинским показаниям и целесообразной и обусловлена нормальным ростом ребенка.

Соответствующие условиям клинические испытания: клиническое испытание, проводимое в целях предотвращения, выявления или лечения рака либо другого заболевания или состояния, представляющего угрозу для жизни. Покрываются товары и услуги, обычно покрываемые планом страхования. Уведомление об участии должно быть предоставлено до зачисления в клиническое исследование.

Услуги квалифицированного сестринского ухода: необходимые по медицинским показаниям услуги квалифицированного сестринского ухода и сопутствующие услуги покрываются на стационарных условиях в двухместных палатах для пациентов, нуждающихся в услугах квалифицированного сестринского ухода, но не требующих госпитализации. Ограничения по количеству дней не применяются.

Услуги врачей-специалистов: включает медицинское обслуживание в рамках любой общепринятой медицинской специальности или подспециальности. Покрытие распространяется на приемы у врача, диагностические обследования и лечение, если это необходимо по медицинским показаниям и участник имеет заболевание или состояние, выходящее за рамки компетенции PCP. Услуги должны входить в сферу деятельности специалиста. Для посещения специалиста направление от PCP не требуется. Однако для некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.

Хирургические услуги: включает услуги по лечению заболеваний или травм. Хирургические операции, проводимые для лечения заболеваний, покрываются как в стационарных, так и в амбулаторных условиях. Услуги косметической хирургии, направленные исключительно на улучшение внешнего вида, но не на восстановление функций организма или исправление деформаций, возникших в результате заболеваний, травм, врожденных дефектов или аномалий развития или предыдущего лечения (за исключением хирургического вмешательства в результате несчастного случая), не покрываются планом. Покрытие распространяется на анестезию, проводимую специалистом, отличным от хирурга, ассистента хирурга или другого специалиста, или под его наблюдением. План также покрывает стоимость общей анестезии и госпитализации, а также другие расходы, обычно связанные с применением общей анестезии. Консультации для получения второго мнения с целью определения медицинской необходимости плановой операции или в случае, если семья участника плана желает получить второе мнение о медицинском лечении. Для консультации направление не требуется. Для хирургических услуг может потребоваться предварительное разрешение.

Мастэктомия и реконструкция молочной железы покрываются при проведении мастэктомии в стационарных или амбулаторных условиях. Покрытие включает все этапы реконструкции молочной железы, на которой была проведена мастэктомия, операцию по восстановлению симметрии или устранению функциональных нарушений, включая увеличение груди, маммопластику, уменьшение груди,

мастопексию и операции на другой молочной железе для достижения симметричного внешнего вида. План покрывает расходы на операцию по первоначальной и последующей установке или удалению протезов для замены удаленной молочной железы или ее частей, а также лечение физических осложнений всех стадий мастэктомии, включая лимфедему. Также покрывается одно посещение в рамках медицинского ухода на дому, назначенное врачом участника плана, в течение сорока восьми (48) часов после выписки.

Хирургическая операция на полости рта может выполняться в стационарных или амбулаторных условиях в зависимости от характера операции и медицинской необходимости. Примеры покрываемых услуг включают: удаление частично или полностью ретенированных третьих моляров (зубов мудрости), нестоматологическое лечение полости рта, связанное с диагностированными врачом врожденными дефектами, аномалиями развития, а также хирургическим удалением опухолей, кист и инфекций, хирургическая коррекция вывихнутых или полностью дегенерированных височно-нижнечелюстных суставов, вскрытие и дренирование абсцессов, а также лечение синдрома детской бутылочки. Требуется предварительное разрешение. Должна присутствовать необходимость по медицинским показаниям.

Реконструктивная хирургия подлежит покрытию только в том случае, если она необходима для восстановления функций после несчастного случая, в результате врожденного дефекта, инфекции или злокачественного заболевания либо в связи с операцией по смене пола, если это необходимо по медицинским показаниям для достижения разумного уровня физической или функциональной способности; при врожденных заболеваниях или аномалиях у лиц до 18 лет; при лечении злокачественных опухолей или другой разрушающей патологии, вызывающей функциональные нарушения; а также при реконструкции молочной железы после мастэктомии. Требуется предварительное разрешение. Должна присутствовать необходимость по медицинским показаниям.

Офтальмологические услуги: WellKids by PA Health & Wellness покрывает все офтальмологические услуги, необходимые по медицинским показаниям. Дети могут обращаться к участвующему в программе поставщику офтальмологических услуг, представленному в сети плана **WellKids by PA Health & Wellness**.

Неотложная медицинская помощь: план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** покрывает услуги неотложной медицинской помощи в случае болезни, травмы или заболевания, которые при отсутствии лечения в течение 24 часов могут быстро перерасти в кризисное состояние или состояние, требующее экстренной медицинской помощи. Это состояние, требующее внимания врача, но не обращения в отделение неотложной помощи.

Если вам требуется неотложная медицинская помощь, но вы не уверены, является ли ситуация экстренной, сначала позвоните своему РСР или на **горячую линию сестринских консультаций WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**. Ваш РСР или медсестра **горячей линии WellKids by PA Health & Wellness** помогут вам решить, нужно ли вам обратиться в отделение неотложной помощи, кабинет РСР или ближайший центр неотложной медицинской помощи. В большинстве случаев, если вам требуется неотложная медицинская помощь, ваш РСР назначит вам прием в течение 24 часов. Если вы не можете связаться со своим РСР либо РСР не может принять вас в течение 24 часов, при этом ваше медицинское состояние не требует экстренной помощи, вы также можете обратиться в центр неотложной медицинской помощи или клинику с приемом без записи, входящие в сеть плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Для получения услуг в центре неотложной медицинской помощи предварительное разрешение не требуется.

Подробное описание услуг

Услуги в сфере психического здоровья

К услугам в сфере психического здоровья относятся услуги по охране психического здоровья и лечению наркотической зависимости. Эти услуги предоставляются планом **WellKids by PA Health & Wellness**. Обратитесь в план **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Вы можете звонить в план **WellKids by PA Health & Wellness** по бесплатному номеру круглосуточно и без выходных.

Для получения услуг в сфере психического здоровья не требуется направление от РСР; участник плана (в возрасте 14 лет и старше) или родитель/опекун могут самостоятельно обратиться за помощью.

Экстренная медицинская помощь в сфере психического здоровья или при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ

Экстренная ситуация в сфере психического здоровья — это внезапное возникновение потенциально угрожающего жизни состояния, при котором вы считаете, что ваш ребенок находится под риском нанесения вреда себе или окружающим, если ему не будет оказана немедленная медицинская помощь.

Кризис, связанный с употреблением психоактивных веществ, — это состояние, при котором ваш ребенок находится в непосредственной, потенциально угрожающей

жизни физической опасности и нуждается в немедленной детоксикации в связи с химической зависимостью.

Если вы считаете, что ваш ребенок находится в кризисной или экстренной ситуации, связанной с психическим здоровьем или употреблением психоактивных веществ, позвоните по номеру 911 или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.

Если состояние не угрожает жизни и не требует немедленной госпитализации, **WellKids by PA Health & Wellness** поможет вам записать вашего ребенка на прием для получения неотложной медицинской помощи.

Госпитализация в лечебное учреждение с проживанием, не относящееся к больнице, для прохождения реабилитационного лечения никогда не считается частью экстренного лечения.

Первичное лечение при экстренной ситуации в сфере психического здоровья покрывается даже в том случае, если оно оказывается внесетевыми поставщиками услуг в сфере психического здоровья или во внесетевом медицинском учреждении, при условии, что выраженность симптомов требует немедленного вмешательства.

Покрываются следующие услуги:

- Услуги по реабилитации в сфере психического здоровья (Behavioral Health Rehabilitation Services, BHRS) (для детей/подростков)
- Услуги поддержки для лиц, принимающих клозапин (Clozaril)
- Стационарные услуги по детоксикации от наркотической и алкогольной зависимости
- Стационарные услуги по реабилитации от наркотической и алкогольной зависимости
- Амбулаторные услуги по лечению алкогольной и наркотической зависимости
- Услуги поддерживающей терапии с помощью Methadone для лиц с алкогольной и наркотической зависимостью
- Ориентированные на семью услуги психологической и психиатрической помощи
- Лабораторные услуги (при диагностике психического заболевания и по назначению соответствующего специалиста)
- Услуги вмешательства при кризисной ситуации, связанной с психическим расстройством
- Госпитализация в больницу при психическом расстройстве
- Амбулаторные услуги психиатрической помощи
- Услуги частичной госпитализации при психическом расстройстве
- Услуги взаимопомощи

- Лечебные учреждения с проживанием (для детей/подростков), если не назначено судом
- Услуги целевой координации медицинского обслуживания

Стоматологические услуги

План **WellKids by PA Health & Wellness** покрывает множество стоматологических услуг. Вы всегда должны обращаться к участвующему в программе стоматологу. Плановое стоматологическое обслуживание не предусматривает внесения доплат. Для обращения к стоматологу вам не требуется направление от PCP. Если у вас возникли трудности с поиском участвующего в программе стоматолога в вашем регионе, Well Kids может разрешить вам посетить стоматолога, не входящего в нашу сеть. Обратитесь за помощью в отдел обслуживания участников плана. Некоторые стоматологические услуги требуют предварительного разрешения и могут иметь ограничения по количеству раз, когда вы можете воспользоваться данной услугой.

К покрываемым планом страхования стоматологическим услугам относятся:

- Два стоматологических обследования в год
- Рентгенографические обследования зубов
- Две чистки зубов в год
- Применение фтор-лака — до 4 раз в год
- Пломбирование зубов
- Пломбирование зубов, включая реставрацию
- Различные виды стоматологической анестезии, включая закись азота
- Коронки для молочных и постоянных зубов
- Лечение корневых каналов и эндодонтологические услуги
- Зубные протезы
- Несъемное мостовидное протезирование
- Пародонтологическое лечение и лечение десен
- Удаление зубов, включая удаление ретенированных зубов
- Ортодонтическое лечение (брекеты)
- Для ортодонтического лечения требуется предварительное разрешение.

Брекеты не покрываются планом только по косметическим причинам, например, если некоторые зубы расположены неровно или выглядят скученными. Стоимость брекетов покрывается, если они необходимы по медицинским показаниям и требуются для исправления врожденного неправильного прикуса.

Экстренная медицинская помощь

Экстренная медицинская помощь — это услуги, необходимые для лечения или оценки состояния, требующего экстренной медицинской помощи. Состояние,

требующее экстренной медицинской помощи, — это травма или заболевание, которое настолько серьезно, что разумный человек, не имеющий медицинского образования, посчитает, что существует непосредственный риск для жизни человека или здоровья в долгосрочной перспективе. Если у вас возникло состояние, требующее экстренной медицинской помощи, обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи, позвоните по номеру 911 или в местную службу скорой помощи. Вам **не требуется** разрешение плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** на получение экстренной медицинской помощи, при этом вы можете обратиться за ней в любое медицинское учреждение.

Ниже приведены некоторые примеры состояний, требующих и не требующих экстренной медицинской помощи:

Состояния, требующие экстренной медицинской помощи

- Инфаркт
- Боль в груди
- Сильное кровотечение
- Сильная боль
- Потеря сознания
- Отравление

Состояния, не требующие экстренной медицинской помощи

- Боль в горле
- Рвота
- Простуда или грипп
- Боль в спине
- Боль в ухе
- Гематомы, отеки или небольшие порезы

Если вы не уверены, требует ли ваше состояние экстренной медицинской помощи, позвоните своему PCP или на **горячую линию сестринских консультаций WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**, круглосуточно, без выходных.

Услуги больницы

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** покрывает стационарные и амбулаторные услуги больницы. Если вам требуются услуги стационарного лечения, при этом ваш случай не является экстренным, ваш PCP или специалист организуют вашу госпитализацию в больницу сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** и будут контролировать получаемое вами обслуживание, даже если вам

требуется услуги других врачей во время вашего пребывания в больнице. Услуги стационарного лечения должны быть одобрены планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Чтобы узнать, представлена ли больница в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711** либо сверьтесь с каталогом поставщиков услуг на веб-сайте **WellKids by PA Health & Wellness** по адресу www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html. Вы также можете воспользоваться нашим инструментом «Find a Provider» (Поиск поставщика услуг), доступным на веб-сайте **WellKids by PA Health & Wellness**:

<https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>. Если у вас возникли какие-либо другие вопросы об услугах больницы, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

При госпитализации в больницу в экстренной ситуации вы, член вашей семьи или ваш друг должны сообщить об этом вашему PCP как можно скорее, но не позднее чем через 24 часа после поступления в больницу.

Если вас госпитализировали в больницу, не сотрудничающую с планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, вас могут перевести в больницу, участвующую в программе **WellKids by PA Health & Wellness**. Вас не переведут в новую больницу, пока ваше состояние не стабилизируется в достаточной мере.

Очень важно записаться на прием к вашему PCP в течение семи (7) дней после выписки из больницы. Прием у PCP вскоре после вашего пребывания в больнице позволит вам обеспечить выполнение всех инструкций, которые вы получили в больнице, и не допустить повторной госпитализации.

Иногда вам может потребоваться обратиться к врачу-специалисту или получить лечение в больнице без госпитализации на ночь. Эти услуги называются услугами амбулаторного отделения больницы.

Ведение беременности

Медицинское обслуживание во время беременности

Дородовой уход — это медицинская помощь, которую женщина получает во время беременности и родов от поставщика услуг по ведению беременности, такого как акушер (OB), акушер-гинеколог (OB/GYN) или медсестра-акушерка. Ранний и регулярный дородовой уход очень важен для здоровья вас и вашего ребенка. Даже если это не первая ваша беременность, важно регулярно посещать поставщика услуг по ведению беременности в течение каждой беременности.

Если вы думаете, что беременны и вам нужен тест на беременность, обратитесь к своему PCP или к поставщику услуг по планированию семьи. Если вы беременны, вы можете:

- Обратиться к своему PCP за помощью с поиском поставщика услуг по ведению беременности в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.
- Самостоятельно посетить сетевого OB, OB/GYN или медсестру-акушерку. Для получения услуг по ведению беременности направление не требуется.
- Посетить сетевой медицинский центр, предоставляющий услуги OB или OB/GYN.
- Обратиться в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920 или ТТУ 711** за помощью с поиском поставщика услуг по ведению беременности.

Вам следует обратиться к врачу, как только вы узнаете о своей беременности. Ваш поставщик услуг по ведению беременности должен назначить вам прием в следующие сроки:

- В первом триместре: в течение десяти (10) рабочих дней с момента сообщения в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей беременности.
- Во втором триместре: в течение пяти (5) рабочих дней с момента сообщения в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей беременности.
- В третьем триместре: в течение четырех (4) рабочих дней с момента сообщения в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей беременности.
- В случае осложненной беременности: в течение 24 часов с момента сообщения в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей беременности.

В экстренной ситуации позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.

Важно получать медицинское обслуживание на протяжении всей беременности и в послеродовой период. Послеродовой период заканчивается через 12 месяцев после рождения ребенка.

В плане страхования **WellKids by PA Health & Wellness** работают специально обученные координаторы по ведению беременности, которые знают, какие услуги и ресурсы доступны для вас.

Если вы беременны и уже наблюдаетесь у поставщика услуг по ведению беременности на момент регистрации в плане страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, вы можете продолжить обращаться к этому поставщику услуг, даже если он или она не представлены в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. **Поставщик услуг должен быть зарегистрирован в программе CHIP и должен**

позвонить в WellKids by PA Health & Wellness, чтобы получить разрешение заниматься вашим лечением.

Медицинское обслуживание для вас и новорожденного

Вам следует посетить своего поставщика услуг по ведению беременности в период от 3 до 5 дней после родов для осмотра, если только ваш врач не попросит прийти на прием раньше.

Вашего ребенка необходимо записать на прием к PCP, когда ему или ей исполнится 3–5 дней, если только врач не предложит осмотреть вашего ребенка раньше. Лучше всего выбрать врача для ребенка, пока вы еще беременны. Если вам нужна помощь в подборе врача для ребенка, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Start Smart for Baby (SSFB)

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** предусматривает специальную программу для беременных под названием **Start Smart for Baby (SSFB)**.

Программа Start Smart for Baby обеспечит вам поддержку в период от начала беременности до родов и после рождения ребенка. Наши координаторы медицинского обслуживания SSFB — это дипломированные медсестры, которые могут ответить на ваши вопросы, касающиеся вашего медицинского обслуживания, оказать помощь в удовлетворении ваших социальных потребностей и сомнений, содействовать координации медицинской помощи, включая обеспечение доступа к родовому уходу, и направить вас к необходимым специалистам. Для получения дополнительной информации о программе Start Smart for Baby позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-855-445-1920 или TTY 711.

Рецептурные лекарственные препараты

Когда поставщик услуг выписывает вам лекарственный препарат, вы можете получить его в любой аптеке, представленной в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Вам нужно будет иметь с собой вашу ID-карту участника плана **WellKids by PA Health & Wellness** для получения лекарств по рецепту; кроме того, от вас может потребоваться внести доплату. План **WellKids by PA Health & Wellness** покрывает стоимость всех лекарственных препаратов, представленных в справочнике лекарств **WellKids by PA Health & Wellness**, и может покрывать стоимость других препаратов при условии получения предварительного разрешения. Либо в рецепте, либо на этикетке вашего лекарственного препарата будет указано, прописал ли ваш врач повторное получение препарата и сколько повторных получений вам доступно. Если ваш врач прописал повторное получение, вы можете повторно получить только

указанный объем лекарства за раз. Если вы хотите узнать, покрывается ли тот или иной рецептурный лекарственный препарат, вам нужна помощь с поиском аптеки в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** или у вас возникли другие вопросы, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Справочник лекарств

В справочнике лекарств, также называемом списком предпочтительных лекарственных препаратов (Preferred Drug List, PDL), представлены препараты, покрываемые планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Именно этот перечень должен использовать ваш PCP или другой врач при принятии решения о назначении вам лекарств. В справочник лекарств входят как патентованные, так и непатентованные препараты. В состав непатентованных препаратов входят те же активные вещества, что и в патентованные лекарства. Любой лекарственный препарат, выписанный вам врачом и при этом не представленный в справочнике лекарств плана **WellKids by PA Health & Wellness**, требует предварительного разрешения. В справочник лекарств могут время от времени вноситься изменения, поэтому вы должны убедиться, что ваш поставщик услуг располагает актуальной информацией при назначении вам лекарств.

При возникновении вопросов или для получения экземпляра справочника лекарств позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711** либо посетите веб-сайт плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по адресу www.pahealthwellness.com/members/chip/benefits/pharmacy.html.

Возмещение расходов на лекарственные препараты

Если участник сталкивается с задержками при получении предварительного разрешения для лекарственного препарата, вынесении решения или в связи с другими сложностями, возникшими в аптеке, он или она может претендовать на возмещение личных расходов, подав страховое требование. Чтобы подать страховое требование на возмещение расходов на лекарственные препараты, необходимо заполнить форму возмещения расходов на рецептурные препараты. Эту форму можно найти на следующей веб-странице:
www.pahealthwellness.com/members/chip/benefits/pharmacy.html.

Для возмещения расходов по страховому требованию заполните данную форму и отправьте ее нам по адресу:

**Centene Pharmacy Services
7625 N Palm Ave, Suite 107
Fresno, CA. 93711**

Специализированные лекарственные препараты

В справочник лекарств включены лекарственные препараты, которые называются специализированными лекарственными препаратами. Для получения этих лекарственных препаратов по рецепту необходимо предварительное разрешение. Чтобы ознакомиться со справочником лекарств и полным списком специализированных лекарственных препаратов, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711** либо посетите веб-сайт **WellKids by PA Health & Wellness** по адресу:

www.pahealthwellness.com/members/chip/benefits/pharmacy.html. Возможно, вам придется внести доплату за лекарственный препарат.

По всем другим вопросам и для получения дополнительной информации звоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Безрецептурные лекарственные препараты

План **WellKids by PA Health & Wellness** покрывает некоторые безрецептурные лекарственные препараты, если они представлены в справочнике лекарств. Для покрытия стоимости этих лекарственных препаратов **WellKids by PA Health & Wellness** требуется наличие рецепта от вашего поставщика услуг и задокументированного медицинского состояния, подтверждающего медицинскую необходимость применения препарата. Вам нужно будет иметь с собой вашу ID-карту участника плана **WellKids by PA Health & Wellness** для получения лекарств по рецепту; кроме того, от вас может потребоваться внести доплату. Ниже приведены некоторые примеры покрываемых безрецептурных лекарственных препаратов:

- Лекарства от синусита и аллергии
- Tylenol или аспирин
- Витамины
- Лекарства от кашля
- Лекарства от изжоги
- Противодиарейные лекарства
- Лекарства от вздутия живота
- Противозачаточные средства

- Слабительные средства и размягчители стула
- Назальные препараты
- Офтальмологические препараты
- Средства для диагностики

Дополнительную информацию о покрываемых безрецептурных лекарственных препаратах можно найти на веб-сайте плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по адресу PAWellKids.com. Либо позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Офтальмологические услуги

План **WellKids by PA Health & Wellness** покрывает множество офтальмологических услуг. Плановые проверки зрения не предусматривают внесения доплат. Вам не нужно направление от PCP для обращения к поставщику офтальмологических услуг. Некоторые офтальмологические услуги, например очки, имеют ограничения по количеству раз, когда вы можете их получить.

План WellKids by PA Health & Wellness покрывает расходы на проверки зрения, корректирующие линзы, оправы или контактные линзы вместо очков или в случае медицинской необходимости.

- Покрытие ограничено одним обследованием каждые 12 месяцев, за исключением случаев, когда дополнительное обследование необходимо по медицинским показаниям.
- Покрывается одна пара рецептурных линз для очков и одна оправа, за исключением случаев, когда вторая оправа необходима по медицинским показаниям, или контактные линзы каждый календарный год.
- Стекла для очков могут быть пластиковыми или стеклянными; однофокальными, бифокальными или трифокальными; с лентикулярными диоптриями и/или увеличенными размерами; с декоративной или градиентной тонировкой; рецептурными увеличенными солнцезащитными стеклянными линзами серого цвета № 3; либо рецептурными поликарбонатными линзами с устойчивым к царапинам покрытием.
- Компенсация составляет \$130 и может быть использована на покупку рецептурных линз и оправ либо контактных линз (включая подбор контактных линз). Ответственность за расходы, превышающие \$130, несет участник. На любую сумму, превышающую \$130, применяется скидка в размере 20% на контактные линзы и оправы.
- Могут взиматься доплаты за дополнительные типы линз и методы обработки.

Замена

Замена сломанных, потерянных или поцарапанных корректирующих линз, оправ или необходимых по медицинским показаниям контактных линз (когда замена признана необходимой по медицинским показаниям) допускается, но не более двух раз в год.

Слабое зрение

Покрытие включает одну комплексную оценку слабого зрения каждые пять (5) лет с максимальной платой в размере \$300, компенсацией на средства для коррекции низкого зрения в размере \$600 и ограничением на все время участия в программе в размере \$1,200 на такие изделия, как очки с высокими диоптриями, лупы и телескопы; а также последующее наблюдение — до четырех посещений в течение любого пятилетнего периода, с максимальной платой в размере \$100 за посещение. Поставщики услуг получают необходимое предварительное разрешение на эти услуги.

Услуги по программе отказа от курения

Программа отказа от курения WellKids by PA Health & Wellness включает консультационные сеансы, фармацевтические средства для отказа от курения, включая никотинозаместительную терапию, а также образовательные и поддерживающие программы для участников. Все одобренные FDA препараты для отказа от курения включены в данное покрытие.

Bright Futures

Для детей в возрасте до 19 лет доступны услуги по программе Bright Futures. Иногда они также называются «профилактическими осмотрами ребенка». Ваш ребенок может быть осмотрен педиатром, врачом общей практики или CRNP. Выбранный вами поставщик услуг будет являться PCP вашего ребенка. Цель этой услуги — раннее выявление возможных проблем со здоровьем и обеспечение того, чтобы ваш ребенок оставался здоровым. Если вам нужна дополнительная информация, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920 или ТТУ 711**.

Когда следует проходить обследование по программе Bright Futures?

Дети и молодые люди должны проходить обследования в соответствии с приведенным ниже графиком. Важно соблюдать этот график, даже если ребенок не болеет. Ваш поставщик медицинских услуг сообщит вам, когда должны состояться эти посещения. Младенцам и детям раннего возраста потребуется несколько посещений в год, а детям в возрасте от 3 до 19 лет — только одно посещение в год.

Рекомендуемый график обследований			
3–5 дней	До 1 месяца	2 месяца	4 месяца
6 месяцев	9 месяцев	12 месяцев	15 месяцев
18 месяцев	24 месяца	30 месяцев	
Дети в возрасте 3–19 лет должны проходить обследование ежегодно			

Что будет делать поставщик услуг во время обследования в рамках программы Bright Futures?

Ваш поставщик услуг задаст вам и вашему ребенку вопросы, проведет тесты и проверит, насколько вырос ваш ребенок. Ниже перечислены некоторые из услуг, которые могут быть оказаны во время обследования в зависимости от возраста и потребностей ребенка:

- Полный медицинский осмотр
- Иммунизация
- Проверка зрения
- Проверка слуха
- Скрининг на аутизм
- Скрининг на туберкулез
- Дислипидемия
- Инфекции, передающиеся половым путем
- ВИЧ
- Анемия
- Проверка здоровья полости рта
- Проверка артериального давления
- Обучение по вопросам здоровья и безопасности
- Проверка индекса массы тела (ИМТ) ребенка
- Измерения
- Анализ крови новорожденного
- Проведение скрининга и/или консультирование по вопросам употребления табака, алкоголя и психоактивных веществ, начиная с 11 лет

- Общий анализ мочи
- Анализ крови на содержание свинца
- Скрининг развития
- Скрининг на депрессию, начиная с возраста 12 лет
- Скрининг на материнскую депрессию

План **WellKids by PA Health & Wellness** покрывает услуги, необходимые для лечения проблем со здоровьем, выявленных во время обследования в рамках программы Bright Futures.

Для детей с особыми потребностями доступны дополнительные услуги. Поговорите со своим поставщиком услуг о том, нужны ли вашему ребенку эти дополнительные услуги.

Раздел 4.

Услуги вне сети и плана страхования

Внесетевые поставщики услуг

Внесетевой поставщик услуг — это поставщик услуг, не заключивший договор с планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** на предоставление услуг участникам плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. В некоторых ситуациях вам может понадобиться обратиться к врачу или в больницу, не представленные в сети плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. В этом случае вы можете обратиться за помощью к своему PCP. У вашего PCP есть специальный номер, по которому можно позвонить в **WellKids by PA Health & Wellness** и попросить, чтобы вам разрешили обратиться к внесетевому поставщику услуг. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** проверит, есть ли в вашем регионе другой поставщик услуг, который может предоставить вам тот же вид обслуживания, в котором, как считаете вы или ваш PCP, вы нуждаетесь. Если план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** не может предоставить вам на выбор как минимум двух (2) поставщиков услуг в вашем регионе, **WellKids by PA Health & Wellness** оплатит необходимое по медицинским показаниям лечение, предоставленное внесетевым поставщиком услуг.

Получение медицинского обслуживания за пределами зоны обслуживания плана страхования WellKids by PA Health & Wellness

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** и у вас возникло неотложное состояние, обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи или позвоните по номеру 911. При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи, разрешение от плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** на получение медицинского обслуживания не требуется. Если вам требуется госпитализация в больницу, сообщите об этом своему PCP.

Если вам необходима помощь при состоянии, не требующем экстренной медицинской помощи, и вы при этом находитесь за пределами зоны обслуживания плана страхования, позвоните своему PCP или в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**, чтобы получить наиболее подходящее обслуживание.

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** не будет оплачивать услуги, отличные от экстренной медицинской помощи, полученные за пределами США и их территорий.

Услуги вне плана страхования

Вы можете иметь право на получение услуг, отличных от предоставляемых планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Ниже перечислены некоторые доступные вам услуги, не покрываемые планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**. Если вам нужна помощь с получением этих услуг, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Программа для женщин, младенцев и детей

Программа для женщин, младенцев и детей (Women, Infants, and Children, WIC) предоставляет полезные продукты питания и услуги диетолога для младенцев, детей до 5 лет, а также беременных, родивших или кормящих грудью женщин. Программа WIC помогает вам и вашему ребенку правильно питаться, обучая вас основам правильного питания и выдавая вам талоны на питание, которые можно использовать в продуктовых магазинах. Программа WIC помогает обеспечить младенцам и детям младшего возраста правильное питание, чтобы они росли здоровыми. Вы можете попросить у своего поставщика услуг по ведению беременности заявление на участие в программе WIC на следующем приеме. Либо позвоните по номеру 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт программы WIC по адресу www.pawic.com.

Помощь в кризисных ситуациях и предотвращение домашнего насилия

Домашнее насилие — это модель принудительного поведения, при которой один человек пытается получить власть или контроль над другим человеком в семейных или интимных отношениях.

Существует множество видов домашнего насилия. В том числе:

- Эмоциональное насилие
- Физическое насилие
- Преследование
- Сексуальное насилие
- Финансовое насилие
- Словесное насилие

Для обозначения домашнего насилия используется множество различных терминов. Среди них: жестокое обращение; домашнее насилие; побои; насилие со стороны сексуального партнера; либо семейное, супружеское насилие, насилие в отношениях или на свиданиях.

Если с вами происходит или происходило что-то из перечисленного, или вы боитесь своего партнера, возможно, вы находитесь в абьюзивных отношениях.

Домашнее насилие — это преступление, и вы можете воспользоваться средствами правовой защиты. Выйти из абьюзивных отношений нелегко, но вы можете получить помощь.

Где получить помощь:

Национальная горячая линия по вопросам домашнего насилия

1-800-799-7233 (SAFE) 1-800-787-3224 (TTY)

Коалиция штата Pennsylvania против домашнего насилия

Услуги, предоставляемые жертвам домашнего насилия, включают: вмешательство при кризисной ситуации; консультирование; сопровождение в полицию, к врачу и в суд; а также временное убежище для жертв и их детей-иждивенцев. Кроме того, реализуются профилактические и образовательные программы, направленные на снижение риска домашнего насилия в сообществе.

1-800-932-4632 (в штате Pennsylvania), 1-800-537-2238 (по всей стране)

Помощь в кризисных ситуациях при сексуальном насилии

Под термином «сексуальное насилие» понимается любой тип нежелательного сексуального контакта. Для совершения сексуального насилия человек может использовать силу, угрозы, манипуляции или убеждение. Сексуальное насилие может включать слова и действия сексуального характера, включая следующее:

- Изнасилование
- Посягательство сексуального характера
- Инцест
- Сексуальное насилие над детьми
- Изнасилование на свидании и изнасилование знакомым лицом
- Непристойные физические контакты
- Отправка сообщений сексуального содержания без разрешения
- Ритуальное насилие
- Коммерческая сексуальная эксплуатация (например, проституция)
- Сексуальное домогательство
- Сексуальные домогательства или травля представителей ЛГБТК
- Эксгибиционизм и вуайеризм (акт подсматривания, фотографирования или съемки в месте, где можно было бы ожидать уединения)
- Принудительное участие в производстве порнографии

Лица, пережившие сексуальное насилие, могут иметь физические, психические и/или эмоциональные реакции на пережитое. Несмотря на индивидуальность пережитого опыта, многие люди ощущают одиночество, страх, стыд и опасение, что им не поверят. Процесс исцеления может длиться годами и включать как успехи, так и откаты, однако оно достижимо.

Где получить помощь:

Коалиция штата Pennsylvania против изнасилований (www.pcar.org/)

Кризисные центры для жертв изнасилования в штате Pennsylvania обслуживают всех взрослых и детей. Доступны следующие услуги:

- Бесплатное и конфиденциальное круглосуточное консультирование в кризисных ситуациях.
- Услуги для семей, друзей, партнеров или супругов пострадавших.
- Информация и направления в другие службы в вашем регионе, а также программы профилактического просвещения.

Позвоните по номеру **1-888-772-7227** или перейдите по указанной выше ссылке, чтобы связаться с местным кризисным центром для жертв изнасилования.

Услуги раннего вмешательства

Хотя все дети растут и развиваются по-своему, у некоторых наблюдаются задержки в развитии. Дети с задержками развития и ограниченными возможностями могут получить пользу от программы раннего вмешательства.

Программа раннего вмешательства предоставляет поддержку и услуги семьям с детьми, которые имеют задержки развития или ограниченные возможности, в период от рождения до пяти (5) лет. Услуги предоставляются в естественных условиях, то есть в тех местах, где ребенок находился бы при отсутствии задержки развития или ограниченных возможностей.

Услуги и меры поддержки в рамках программы раннего вмешательства разработаны для обеспечения развития детей с ограниченными возможностями и удовлетворения потребностей их семей. Они включают следующие направления:

- Физическое развитие, включая зрение и слух
- Когнитивное развитие
- Развитие коммуникативных навыков
- Социальное или эмоциональное развитие
- Адаптивное развитие

Родители, у которых есть вопросы относительно развития их ребенка, могут обратиться на горячую линию CONNECT по номеру 1-800-692-7288 или посетить веб-сайт www.papromiseforchildren.org. Горячая линия CONNECT помогает семьям находить ресурсы и предоставляет информацию о развитии детей в период от рождения до пяти (5) лет. Кроме того, служба CONNECT может помочь родителям связаться с окружной программой раннего вмешательства или местной программой раннего вмешательства для детей дошкольного возраста.

Раздел 5.
Особые медицинские потребности и
координация медицинского
обслуживания

Особые потребности

WellKids by PA Health & Wellness стремится обеспечить всех наших участников необходимой им медицинской помощью. Обученные координаторы медицинского обслуживания помогают участникам с особыми потребностями получить доступ к соответствующему уходу. Координаторы медицинского обслуживания оказывают поддержку лицам с физическими или психическими нарушениями, комплексными или хроническими заболеваниями, а также другими особыми потребностями.

WellKids by PA Health & Wellness понимает, что вам и вашей семье может понадобиться помощь с вопросами, которые не всегда напрямую связаны с вашими медицинскими потребностями. **WellKids by PA Health & Wellness** может оказать содействие в поиске местных программ и организаций, которые помогут вам и вашей семье справиться с этими запросами.

Если вы считаете, что у вас или у кого-то из членов вашей семьи есть особые потребности и вы хотели бы получить помощь от **WellKids by PA Health & Wellness**, свяжитесь с ними по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**. Сотрудники доступны в **понедельник с 8:00 АМ до 8:00 РМ и со вторника по пятницу с 8:00 АМ до 5:00 РМ**.

Координация медицинского обслуживания

WellKids by PA Health & Wellness поможет вам скоординировать медицинское обслуживание для вас и членов вашей семьи, которые застрахованы в рамках плана WellKids by PA Health & Wellness. Кроме того, WellKids by PA Health & Wellness может помочь вам обратиться в другие государственные и местные программы.

Если вам нужна помощь с каким-либо аспектом вашего медицинского обслуживания, медицинского обслуживания вашего ребенка или координации этого обслуживания с другой программой на уровне штата, округа или района, обратитесь за поддержкой в план WellKids by PA Health & Wellness.

WellKids by PA Health & Wellness также окажет содействие участникам при переходе от медицинского обслуживания в стационаре или ином временном медицинском учреждении к уходу, предоставляемому на дому. Мы стремимся обеспечить нашим участникам скорейшее возвращение домой. Обратитесь в WellKids by PA Health & Wellness за помощью с получением ухода на дому.

Организация медицинского обслуживания

Мы понимаем, что у некоторых участников есть особые потребности. Для таких случаев в рамках плана WellKids by PA Health & Wellness участникам доступны услуги

по организации медицинского обслуживания, направленные на помощь лицам с особыми медицинскими потребностями. Если ваш ребенок имеет особые медицинские потребности или ограниченные возможности, координаторы медицинского обслуживания могут оказать помощь. Они могут помочь вам разобраться в серьезных проблемах со здоровьем и организовать уход совместно с поставщиками услуг вашего ребенка. Координатор медицинского обслуживания поможет вам и вашему ребенку получить необходимую помощь.

Координаторы медицинского обслуживания также могут помочь вашему ребенку ориентироваться в системе здравоохранения, обеспечивая получение необходимых услуг. Сюда также относится помощь в понимании и контроле состояния здоровья вашего ребенка.

Программа организации медицинского обслуживания предназначена для того, чтобы содействовать вашему осознанному и активному участию в поддержании здоровья ребенка. Мы готовы помочь вашему ребенку в следующих вопросах:

- Как принимать лекарственные препараты
- Какие обследования необходимо пройти
- В каких ситуациях звонить поставщику услуг

Мы поможем вашему ребенку получить все необходимое. Мы предоставим вам инструменты, которые помогут вам изучить информацию о заболевании вашего ребенка и научиться контролировать его. Для получения дополнительной информации позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру **1-855-445-1920** или **TTY 711**.

Раздел 6.

Жалобы, претензии и независимое рассмотрение

Жалобы, претензии и независимое рассмотрение

Если какое-то действие со стороны поставщика услуг или плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** вас не устраивает, вы можете сообщить о своем недовольстве поставщиком услуг или **WellKids by PA Health & Wellness** в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** или Департамент социального обеспечения. В данном разделе описаны ваши возможные действия и последующие события.

Жалобы

Что такое жалоба?

Жалоба — это сообщение в план **WellKids by PA Health & Wellness** о том, что вас не устраивает план **WellKids by PA Health & Wellness** или ваш поставщик услуг, либо о том, что вы не согласны с решением плана **WellKids by PA Health & Wellness**.

Далее представлены примеры ситуаций, в отношении которых вы можете подать жалобу:

- Вас не устраивает качество получаемого вами обслуживания.
- Вы не можете получить услугу или товар, поскольку они не покрываются для вас.
- Вы не получили услуги, одобренные планом **WellKids by PA Health & Wellness**.
- Вы получили отказ по запросу в связи с вашим несогласием с решением плана страхования о том, что вы должны заплатить вашему поставщику услуг.

Жалоба первого уровня

Что делать, если у меня есть жалоба?

Порядок подачи жалобы первого уровня:

- Позвоните в план **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920 (TTY 711)** и сообщите о вашей жалобе.
- Составьте свою жалобу в письменном виде и отправьте ее в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по почте или факсу.
- Если вы получили уведомление от **WellKids by PA Health & Wellness** о решении плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, при этом в уведомление была вложена форма запроса на рассмотрение жалобы/претензии, заполните форму и

отправьте ее в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по почте или факсу.

Контактная информация отдела по работе с жалобами и претензиями Well Kids

Почтовый адрес:

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit
1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Факс: 844-747-0599

Адрес электронной почты: CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com

Well Kids Behavioral Health Appeals

Почтовый адрес:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Факс: 866-714-7991

Адрес электронной почты: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

Ваш поставщик услуг может подать жалобу за вас, если вы предоставите ему или ей соответствующее письменное разрешение.

Когда следует подавать жалобу первого уровня?

Некоторые жалобы предусматривают ограничение в отношении срока подачи. Вы должны подать жалобу в течение **шестидесяти (60) дней с момента получения уведомления** о том, что:

- План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** принял решение, что вы не можете получить услугу или товар, поскольку они не покрываются.
- План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** не будет платить поставщику услуг за полученную вами услугу или товар.
- План **WellKids by PA Health & Wellness** не сообщил вам свое решение по поданной в план **WellKids by PA Health & Wellness** жалобе или претензии в

течение **30 дней** с момента получения планом **WellKids by PA Health & Wellness** вашей жалобы или претензии.

- План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** отклонил ваш запрос в связи с вашим несогласием с решением плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о том, что вы должны заплатить вашему поставщику услуг.
- Отказ в оплате после предоставления услуги или товара на том основании, что предоставленная услуга или товар не входят в перечень услуг, покрываемых для участника.
- Отказ в удовлетворении запроса участника о пересмотре финансовой ответственности, включая участие в расходах, доплаты, страховые взносы, не покрываемые страховкой минимума, дополнительные взносы и другие виды финансовой ответственности участника.

Если вы не получили услугу или товар своевременно, вы должны подать жалобу **в течение шестидесяти (60) дней с даты положенного получения услуги или товара.**

Прием для прохождения первого осмотра для новых участников плана страхования...

Мы назначим для вас прием...

Участники с ВИЧ/СПИД

У PCP или специалиста не позднее чем через семь (7) дней после вступления в план **WellKids by PA Health & Wellness**, если вы не получаете лечение у PCP или специалиста.

Участники, проходящие обследование Bright Futures

У PCP не позднее чем через сорок пять (45) дней после вступления в план **WellKids by PA Health & Wellness**, если вы не получаете лечение у PCP или специалиста.

Все остальные участники

У PCP не позднее чем через три (3) недели после вступления в план **WellKids by PA Health & Wellness**.

Участницы в период беременности

Мы назначим для вас прием...

Беременные женщины в первом триместре

у поставщика услуг OB/GYN в течение десяти (10) рабочих дней с момента сообщения в план **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей беременности.

Беременные женщины во втором триместре

у поставщика услуг OB/GYN в течение пяти (5) рабочих дней с момента сообщения в

	план WellKids by PA Health & Wellness о вашей беременности.
Беременные женщины в третьем триместре	у поставщика услуг OB/GYN в течение четырех (4) рабочих дней с момента сообщения в план WellKids by PA Health & Wellness о вашей беременности.
Беременные с осложненной беременностью	у поставщика услуг OB/GYN в течение двадцати четырех (24) часов с момента сообщения в план WellKids by PA Health & Wellness о вашей беременности.
Прием у...	Прием необходимо назначить...
PCP	в течение двадцати четырех (24) часов.
Состояние, требующее срочной медицинской помощи	
Плановый прием	в течение десяти (10) рабочих дней.
Оценка состояния здоровья/общий медицинский осмотр	в течение трех (3) недель.
Специалисты (при направлении от PCP)	в течение двадцати четырех (24) часов после получения направления.
Состояние, требующее срочной медицинской помощи	
Плановый прием у одного из следующих специалистов:	в течение пятнадцати (15) рабочих дней после получения направления.
<ul style="list-style-type: none"> • Отоларингология • Дерматология • Педиатрическая эндокринология • Педиатрическая общая хирургия • Педиатрические инфекционные заболевания • Педиатрическая неврология • Педиатрическая пульмонология • Педиатрическая ревматология • Стоматолог 	

Оптометрист/специалист в сфере офтальмологии

- Ортопедическая хирургия
- Аллергические реакции и иммунология в педиатрии
- Педиатрическая гастроэнтерология
- Педиатрическая гематология
- Педиатрическая нефрология
- Педиатрическая онкология
- Педиатрическая реабилитационная медицина
- Педиатрическая урология
- Педиатрическая стоматология

Плановый прием у всех прочих специалистов в течение 10 рабочих дней после получения направления.

Вы можете подать все прочие виды жалоб в любое время.

Что происходит после подачи жалобы первого уровня?

После подачи жалобы вы получите от **WellKids by PA Health & Wellness** письмо, подтверждающее, что план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** получил вашу жалобу, а также описывающее порядок рассмотрения жалоб первого уровня.

Вы можете попросить **WellKids by PA Health & Wellness** предоставить для вашего ознакомления любые сведения, которые имеются у плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** и связаны с проблемой, по поводу которой вы подали жалобу. Эти сведения будут предоставлены вам бесплатно. Вы также можете отправить имеющиеся у вас сведения по поводу вашей жалобы в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

При желании вы можете присутствовать при рассмотрении жалобы. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** сообщит вам место, дату и время рассмотрения жалобы не менее чем за семь (7) дней до даты рассмотрения. Вы можете присутствовать при рассмотрении жалобы лично либо принять участие по телефону или видео-конференц-связи. Если вы решите, что не желаете присутствовать при рассмотрении жалобы, это никаким образом не скажется на решении.

Для принятия решения по вашей жалобе будет собран комитет из одного или более сотрудников **WellKids by PA Health & Wellness**, которые не были связаны с проблемой, по поводу которой вы подали жалобу, а также не работали на того, кто связан с этой проблемой. Если жалоба связана с клинической проблемой, в составе комитета будет лицензированный врач. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** в течение **30** дней с даты подачи вами жалобы первого уровня отправит вам по почте уведомление с соответствующим решением по этой жалобе. В уведомлении также будут описаны ваши возможные действия, если решение вас не устраивает.

Если вам необходима дополнительная информация о доступной вам помощи в рамках процедуры рассмотрения жалобы, см. **стр. 69**.

Порядок действий, если вы хотите продолжать получать услуги:

Если вы в течение какого-то времени уже получали услуги или товары, в отношении которых было принято решение уменьшить или изменить объем покрытия либо отказать в нем, и при этом вы подаете жалобу устно либо она была получена по факсу, доставлена курьером или на ней был проставлен почтовый штампель в течение пятнадцати (15) дней с даты, указанной в уведомлении об отказе в покрытии получаемых вами услуг или товаров, то предоставление этих услуг или товаров будет продолжено до тех пор, пока не будет принято решение.

Что делать, если меня не устраивает решение плана страхования WellKids by PA Health & Wellness?

Вы можете подать запрос на независимое рассмотрение жалобы, если жалоба подана по одной из следующих причин:

- Решение плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о том, что вы не можете получить услугу или товар, поскольку они не покрываются.
- Решение плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** не платить поставщику услуг за полученную вами услугу или товар.
- Отсутствие решения плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по поданной вами в **WellKids by PA Health & Wellness** жалобе или претензии в течение **30** дней с момента получения вашей жалобы или претензии планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.
- Вы не получили услугу или товар в положенный срок.
- Решение плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** отклонить ваш запрос в связи с вашим несогласием с решением плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о том, что вы должны заплатить вашему поставщику услуг.

Вам следует подать запрос на независимое рассмотрение в течение **пятнадцати (15) дней с даты получения вами уведомления о решении по жалобе первого уровня.**

В случае всех остальных жалоб вы можете подать жалобу второго уровня в течение **сорока пяти (45) дней с даты получения уведомления о решении по вашей жалобе.**

Информацию о независимом рассмотрении жалобы см. на **стр. 77.**

Если вам необходима дополнительная информация о доступной вам помощи в рамках процедуры рассмотрения жалобы, см. **стр. 69.**

Жалоба второго уровня

Что делать, если я хочу подать жалобу второго уровня?

Порядок подачи жалобы второго уровня:

- Позвоните в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру 1-855-445-1920 (TTY 711) и сообщите **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей жалобе второго уровня; либо
- Составьте свою жалобу второго уровня в письменном виде и отправьте ее в план **WellKids by PA Health & Wellness** по почте или факсу; либо
- Заполните форму запроса на рассмотрение жалобы, вложенную в уведомление о решении по жалобе, и отправьте ее в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по почте или факсу:

Адрес и номер факса **WellKids by PA Health & Wellness** для подачи жалоб второго уровня:

Почтовый адрес

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit
1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Адрес электронной почты: CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com
Факс: 844-747-0599

Well Kids Behavioral Health Appeals

Почтовый адрес:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Факс: 866-714-7991

Адрес электронной почты: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

Что происходит после подачи жалобы второго уровня?

После подачи жалобы второго уровня вы получите от **WellKids by PA Health & Wellness** письмо, подтверждающее, что план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** получил вашу жалобу, а также описывающее порядок рассмотрения жалоб второго уровня.

Вы можете попросить **WellKids by PA Health & Wellness** предоставить для вашего ознакомления любые сведения, которые имеются у плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** и связаны с проблемой, по поводу которой вы подали жалобу. Эти сведения будут предоставлены вам бесплатно. Вы также можете отправить имеющиеся у вас сведения по поводу вашей жалобы в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

При желании вы можете присутствовать при рассмотрении жалобы. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** сообщит вам место, дату и время рассмотрения жалобы не менее чем за пятнадцать (15) дней до даты рассмотрения. Вы можете присутствовать при рассмотрении жалобы лично либо принять участие по телефону или видео-конференц-связи. Если вы решите, что не желаете присутствовать при рассмотрении жалобы, это никаким образом не скажется на решении.

Для рассмотрения вашей жалобы второго уровня будет собран комитет из трех (3) или более человек, включая по крайней мере одного человека, который не работает в **WellKids by PA Health & Wellness** и не участвовал в предыдущих этапах рассмотрения или принятия решения. Представленные в комитете сотрудники плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** будут отобраны среди тех, кто не связан с проблемой, по поводу которой вы подали претензию, а также не работал на того, кто связан с этой проблемой. Если жалоба связана с клинической проблемой, в составе комитета будет лицензированный врач. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** в течение **45** дней с даты получения вашей жалобы второго уровня отправит вам по почте уведомление с соответствующим решением по

этой жалобе. В письме также будут описаны ваши возможные действия, если решение вас не устраивает.

Если вам необходима дополнительная информация о доступной вам помощи в рамках процедуры рассмотрения жалобы, см. **стр. 69**.

Что делать, если меня не устраивает решение плана страхования WellKids by PA Health & Wellness по моей жалобе второго уровня?

Вы можете подать запрос на независимое рассмотрение со стороны Департамента здравоохранения или Департамента по страхованию.

Вам следует подать запрос на независимое рассмотрение **в течение пятнадцати (15) дней с даты получения вами уведомления о решении по жалобе второго уровня.**

Независимое рассмотрение жалобы

Как мне обратиться за независимым рассмотрением жалобы?

Вам следует отправить письменный запрос на независимое рассмотрение вашей жалобы по следующему адресу:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Managed Care
1311 Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120

Телефон: 717-787-4192

Бесплатный номер: 1-888-466-2787

Факс: 717-787-8555

По вашей просьбе Департамент здравоохранения поможет вам составить жалобу в письменном виде.

Департамент здравоохранения рассматривает жалобы, касающиеся способов оказания медицинской помощи или предоставления услуг поставщиком. Департамент по страхованию рассматривает жалобы, касающиеся политик и процедур **WellKids by PA Health & Wellness**. Если вы направите запрос на независимое рассмотрение в неправильный отдел, он будет отправлен в соответствующий отдел.

Что происходит после подачи запроса на независимое рассмотрение жалобы?

Департамент здравоохранения или Департамент по страхованию получит файл с материалами вашего дела от плана **WellKids by PA Health & Wellness**. Вы также можете отправить им любые прочие сведения, которые могут помочь с независимым рассмотрением вашей жалобы.

Во время независимого рассмотрения вас может представлять адвокат или другое лицо, например ваш представитель.

После принятия решения вам будет отправлено письмо с описанием этого решения. В этом письме будут указаны все причины принятия такого решения и описаны ваши возможные действия, если решение вас не устраивает.

Порядок действий, если вы хотите продолжать получать услуги:

Если вы в течение какого-то времени уже получали услуги или товары, в отношении которых было принято решение уменьшить или изменить объем покрытия либо отказать в нем, и при этом вы подаете запрос на независимое рассмотрение и ваш запрос был доставлен курьером или на нем был проставлен почтовый штампель в течение пятнадцати (15) дней с даты, указанной в уведомлении с решением плана **WellKids by PA Health & Wellness** по вашей жалобе первого уровня о том, что вам отказано в покрытии получаемых вами услуг или товаров, поскольку они для вас не покрываются, то предоставление этих услуг или товаров будет продолжено до тех пор, пока не будет принято решение.

Претензии

Что такое претензия?

Если **WellKids by PA Health & Wellness** отказывает в предоставлении запрошенной вами услуги или товара либо снижает объем покрытия по причине отсутствия необходимости по медицинским показаниям, либо одобряет услугу или товар, отличающиеся от запрошенных вами, вы получите уведомление с разъяснением решения **WellKids by PA Health & Wellness**.

Претензия представляет собой способ сообщить плану страхования **WellKids by PA Health & Wellness** о вашем несогласии с решением **WellKids by PA Health & Wellness**.

Что делать, если у меня есть претензия?

Порядок подачи претензии:

- Позвоните в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920 (TTY 711)** и сообщите **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей претензии; либо
- Составьте свою претензию в письменном виде и отправьте ее в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по почте или факсу; либо
- Заполните форму запроса на рассмотрение жалобы/претензии, вложенную в уведомление об отказе предоставить услугу, которое вы получили от плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness**, после чего отправьте заполненную форму в **WellKids by PA Health & Wellness** по почте или по факсу.

Адрес и номер факса **WellKids by PA Health & Wellness** для подачи претензий:

Почтовый адрес:

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit
1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Адрес электронной почты: CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com

Факс: 844-747-0599

Well Kids Behavioral Health Appeals

Почтовый адрес:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Факс: 866-714-7991

Адрес электронной почты: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

Ваш поставщик услуг может подать претензию за вас, если вы предоставите ему или ей соответствующее письменное разрешение. Если ваш поставщик услуг подает претензию за вас, вы не можете самостоятельно подать отдельную претензию.

Когда следует подать претензию?

Вам следует подать претензию в течение **шестидесяти (60) дней с даты получения вами уведомления** об отказе предоставить услугу или товар, уменьшении объема покрытия или одобрении услуги или товара, отличных от запрошенных.

Что происходит после подачи претензии?

После подачи претензии вы получите от **WellKids by PA Health & Wellness** письмо, подтверждающее, что план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** получил вашу претензию, а также описывающее порядок рассмотрения претензий.

Вы можете попросить **WellKids by PA Health & Wellness** предоставить для вашего ознакомления любые сведения, которые использовались планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** при принятии решения, по поводу которого вы подали претензию. Эти сведения будут предоставлены вам бесплатно. Вы также можете отправить имеющиеся у вас сведения по поводу вашей претензии в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

При желании вы можете присутствовать при рассмотрении претензии. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** сообщит вам место, дату и время рассмотрения претензии не менее чем за пятнадцать (15) дней до даты рассмотрения. Вы можете присутствовать при рассмотрении претензии лично либо принять участие по телефону или видео-конференц-связи. Если вы решите, что не желаете присутствовать при рассмотрении претензии, это никаким образом не скажется на решении.

Для принятия решения по вашей претензии будет собран комитет из трех (3) или более специалистов, включая лицензированного врача. Представленные в комитете сотрудники плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** будут отобраны среди тех, кто не связан с проблемой, по поводу которой вы подали претензию, а также не работал на того, кто связан с этой проблемой. План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** в течение **30** дней с даты получения вашей претензии отправит вам по почте уведомление с соответствующим решением по этой претензии. В уведомлении также будут описаны ваши возможные действия, если решение вас не устраивает.

Если вам необходима дополнительная информация о доступной вам помощи в рамках процедуры рассмотрения претензии, см. **стр. 78**.

Порядок действий, если вы хотите продолжать получать услуги:

Если вы в течение какого-то времени уже получали услуги или товары, в отношении которых было принято решение уменьшить или изменить объем покрытия либо отказать в нем, и при этом вы подаете претензию устно либо она была получена по факсу, доставлена курьером или на ней был проставлен почтовый штампель в течение пятнадцати (15) дней с даты, указанной в уведомлении об уменьшении или изменении объема покрытия получаемых услуг или товаров либо отказе в их

предоставлении, то предоставление этих услуг или товаров будет продолжено до тех пор, пока не будет принято решение.

Что делать, если меня не устраивает решение плана страхования WellKids by PA Health & Wellness?

Вы можете подать запрос на независимое рассмотрение претензии. Независимое рассмотрение претензии представляет собой рассмотрение материалов дела сертифицированным экспертным субъектом, не связанным с планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

Вам следует подать запрос на независимое рассмотрение претензии в течение **пятнадцати (15) дней с даты получения вами уведомления о решении по претензии**.

Информация о независимом рассмотрении претензии представлена ниже.

Если вам необходима дополнительная информация о доступной вам помощи в рамках процедуры рассмотрения претензии, см. **стр. 78**.

Независимое рассмотрение претензии

Как мне обратиться за независимым рассмотрением?

Порядок запроса независимого рассмотрения претензии:

- Позвоните в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920 (TTY 711)** и сообщите **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей претензии; либо
- Составьте свою претензию в письменном виде и отправьте ее в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по почте по адресу:

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit
1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Адрес электронной почты:
CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com

Факс: 844-747-0599

Well Kids Behavioral Health Appeals

Почтовый адрес:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Факс: 866-714-7991

Адрес электронной почты: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** отправит ваш запрос на независимое рассмотрение претензии в Департамент здравоохранения.

Что происходит после подачи запроса на независимое рассмотрение претензии?

Департамент здравоохранения сообщит вам имя, адрес и номер телефона специалиста по независимому рассмотрению претензии. Кроме того, вам будет предоставлена информация о порядке проведения независимого рассмотрения претензии.

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** отправит файл с данными по вашей претензии специалисту по рассмотрению. В течение пятнадцати (15) дней после подачи запроса на независимое рассмотрение претензии вы можете предоставить специалисту по рассмотрению дополнительные сведения, которые могут помочь при независимом рассмотрении вашей претензии.

В течение шестидесяти (60) дней с даты подачи вами запроса на независимое рассмотрение претензии вы получите письмо с решением. В этом письме будут указаны все причины принятия такого решения и описаны ваши возможные действия, если решение вас не устраивает.

Порядок действий, если вы хотите продолжать получать услуги:

Если вы в течение какого-то времени уже получали услуги или товары, в отношении которых было принято решение уменьшить или изменить объем покрытия либо отказать в нем, при этом вы подаете запрос на независимое рассмотрение претензии и ваш запрос был подан устно, доставлен курьером или на нем был проставлен почтовый штампель в течение пятнадцати (15) дней с даты, указанной в уведомлении о решении **WellKids by PA Health & Wellness** по вашей претензии, то вы продолжите получать эти услуги или товары до тех пор, пока не будет принято решение.

Ускоренное рассмотрение жалоб и претензий

Что делать при наличии непосредственной угрозы для моего здоровья?

Если ваш врач или стоматолог полагает, что ожидание решения по вашей жалобе или претензии может нанести вред вашему здоровью, вы либо ваш врач или стоматолог можете запросить ускоренную процедуру принятия решения по вашей жалобе или претензии. Для ускоренного принятия решения по вашей жалобе или претензии:

- Вы должны запросить ускоренное принятие решения у **WellKids by PA Health & Wellness** в письменной форме, по факсу, по электронной почте или устно.
- Ваш врач или стоматолог должен отправить по факсу письмо за своей подписью по номеру **844-747-0599** в течение 72 часов после подачи вами запроса на ускоренное принятие решения; в этом письме должно объясняться, почему принятие решения по вашей жалобе или претензии планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** в стандартные сроки может нанести вред вашему здоровью.

Если план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** не получает письма от вашего врача или стоматолога, а предоставленные сведения не демонстрируют, что ожидание решения по вашей жалобе или претензии в течение стандартного периода времени может нанести вред вашему здоровью, план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** примет решение по вашей жалобе или претензии в стандартные сроки: в течение 45 дней с момента первоначального получения вашей жалобы или претензии планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness**.

Ускоренное рассмотрение жалобы и ускоренное независимое рассмотрение жалобы

Ускоренное рассмотрение вашей жалобы осуществляется комитетом, в который входит лицензированный врач. Члены комитета будут отобраны среди тех, кто не связан с проблемой, по поводу которой вы подали жалобу, а также не работал на того, кто связан с этой проблемой.

При желании вы можете присутствовать при ускоренном рассмотрении жалобы. Вы можете присутствовать при рассмотрении жалобы лично, но, возможно, вам придется принять участие по телефону или по видео-конференц-связи, поскольку план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** обязан принять решение при ускоренном рассмотрении жалобы в короткие сроки. Если вы решите, что не желаете присутствовать при рассмотрении жалобы, это никаким образом не скажется на решении.

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** сообщит вам решение по вашей жалобе в течение 48 часов с момента получения планом страхования **WellKids by PA**

Health & Wellness письма от вашего врача или стоматолога, в котором объясняется, почему стандартные сроки принятия решения по вашей жалобе нанесут вред вашему здоровью; либо в течение 72 часов с момента получения планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** вашего запроса на ускоренное рассмотрение — в зависимости от того, что наступит раньше, если только вы не попросите **WellKids by PA Health & Wellness** использовать больше времени для принятия решения по вашей жалобе. Вы можете попросить **WellKids by PA Health & Wellness** использовать до четырнадцати (14) дополнительных дней для принятия решения по вашей жалобе. Вы также получите уведомление, в котором будет указана причина(-ы) принятия такого решения и описано, как вы можете запросить ускоренное независимое рассмотрение жалобы, если решение вас не устраивает.

Если вас не устраивает решение по результатам ускоренного рассмотрения жалобы, вы можете запросить ускоренное независимое рассмотрение жалобы Департаментом здравоохранения в течение **двух (2) рабочих дней с даты получения вами уведомления с решением по результатам ускоренного рассмотрения**.
Порядок запроса ускоренного независимого рассмотрения жалобы:

- Позвоните в план **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920 (TTY 711)** и сообщите о вашей жалобе.
- Отправьте электронное письмо в **WellKids by PA Health & Wellness** по адресу **CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com**.
- Составьте свою жалобу в письменном виде и отправьте ее в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по почте или факсу:

Почтовый адрес:

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit
1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Факс: 844-747-0599

Well Kids Behavioral Health Appeals

Почтовый адрес:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Факс: 866-714-7991

Адрес электронной почты: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

Ускоренное рассмотрение претензии и ускоренное независимое рассмотрение претензии

Для принятия решения по вашей претензии будет собран комитет из трех (3) или более специалистов, включая лицензированного врача. Представленные в комитете сотрудники плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** будут отобраны среди тех, кто не связан с проблемой, по поводу которой вы подали претензию, а также не работал на того, кто связан с этой проблемой.

При желании вы можете присутствовать при ускоренном рассмотрении претензии. Вы можете присутствовать при рассмотрении претензии лично, но, возможно, вам придется принять участие по телефону или по видео-конференц-связи, поскольку план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** обязан принять решение при ускоренном рассмотрении претензии в короткие сроки. Если вы решите, что не желаете присутствовать при рассмотрении претензии, это никаким образом не скажется на нашем решении.

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** сообщит вам решение по вашей претензии в течение 48 часов с момента получения планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** письма от вашего врача или стоматолога, в котором объясняется, почему стандартные сроки принятия решения по вашей претензии нанесут вред вашему здоровью; либо в течение 72 часов с момента получения планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** вашего запроса на ускоренное рассмотрение — в зависимости от того, что наступит раньше, если только вы не попросите **WellKids by PA Health & Wellness** использовать больше времени для принятия решения по вашей претензии. Вы можете попросить **WellKids by PA Health & Wellness** использовать до четырнадцати (14) дополнительных дней для принятия решения по вашей претензии. Вы также получите уведомление, в котором будет указана причина(-ы) принятия такого решения и описан порядок действий, если решение вас не устраивает.

Если вас не устраивает решение по результатам ускоренного рассмотрения претензии, вы можете запросить ускоренное независимое рассмотрение претензии.

Вам следует подать запрос на ускоренное независимое рассмотрение претензии в течение **двух (2) рабочих дней с даты получения вами уведомления о решении по результатам ускоренного рассмотрения претензии**. Порядок запроса ускоренного независимого рассмотрения претензии:

- Позвоните в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по номеру **1-855-445-1920 (TTY 711)** и сообщите **WellKids by PA Health & Wellness** о вашей претензии; либо
- Отправьте электронное письмо в **WellKids by PA Health & Wellness** по адресу CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com; либо

- Составьте свою претензию в письменном виде и отправьте ее в план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** по почте или факсу:

**1700 Bent Creek Blvd.,
Ste. 200, Mechanicsburg, PA 17050**

Факс: 1-844-873-7451

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** отправит ваш запрос в Департамент по страхованию штата Pennsylvania в течение 24 часов после его получения.

На какую помощь я могу рассчитывать в отношении процедуры рассмотрения жалоб и претензий?

Если вам необходима помощь с подачей жалобы или претензии, сотрудник плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** может вам помочь. Этот человек также может представлять вас в рамках процедуры рассмотрения жалобы или претензии. Вам не нужно платить за оказанную сотрудником помощь. Этот сотрудник не будет участвовать в принятии каких-либо решений по вашей жалобе или претензии.

Помочь вам с подачей вашей жалобы или претензии также может член семьи, друг, адвокат или другое лицо. Этот человек также может помочь вам, если вы решите, что желаете присутствовать при рассмотрении жалобы или претензии.

Если вы решите, что какой-либо человек должен представлять вас или действовать от вашего имени, письменно сообщите плану страхования **WellKids by PA Health & Wellness** имя этого человека и способ, которым план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** может связаться с ним или с ней.

Вы или человек, которого вы выбрали своим представителем, можете попросить **WellKids by PA Health & Wellness** предоставить для вашего ознакомления любые сведения, которые имеются у плана страхования **WellKids by PA Health & Wellness** и связаны с проблемой, по поводу которой вы подали жалобу или претензию. Эти сведения будут предоставлены вам бесплатно.

Вы можете позвонить в **WellKids by PA Health & Wellness** по бесплатному номеру телефона **1-855-445-1920 (TTY: 711)**, если вам требуется помощь или у вас возникли вопросы в отношении жалоб и претензий; вы также можете обратиться в местный центр юридической помощи по номеру **1-800-274-3258** или позвонить в Проект помощи по вопросам здравоохранительного права в штате Pennsylvania по номеру **1-800-274-3258**.

Лица, для которых английский язык не является родным

Если вы запрашиваете услуги перевода, план страхования **WellKids by PA Health & Wellness** бесплатно предоставит вам такие услуги.

Лица с ограниченными возможностями

План страхования **WellKids by PA Health & Wellness** при необходимости бесплатно предоставит лицам с ограниченными возможностями следующую помощь при подаче жалоб или претензий. Предусматриваемая помощь:

- Услуги переводчиков жестового языка.
- Предоставление информации, собранной планом страхования **WellKids by PA Health & Wellness** в рамках рассмотрения жалобы или претензии, в альтернативном формате. Версия информации в альтернативном формате будет предоставлена вам до начала рассмотрения.
- Услуги того или иного сотрудника по копированию и предъявлению сведений.

Statement of Non-Discrimination

PA Health & Wellness complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex, gender, gender identity or expression, or sexual orientation. PA Health & Wellness does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex, gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

PA Health & Wellness:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages
 - If you need these services, contact PA Health & Wellness at 1-855-445-1920 (TTY 711).

If you believe that PA Health & Wellness has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, creed, sex, religion, age, national origin, ancestry, marital status, sexual orientation, gender identity, language, MA status, income, status, program participation, health status, disease or pre-existing condition, anticipated need for healthcare or physical or mental handicap, you can file a grievance with:

1557 Coordinator
PA Health & Wellness
1700 Bent Creek Blvd. Ste. 200
Mechanicsburg, PA 17050
(833) 236-9679 (TTY 711)
Fax: 844-747-0599
CHIPComplaintsandGrievances@PAHealthWellness.com

The Bureau of Equal Opportunity
Room 223, Health and Welfare Building
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
Phone: (717) 787-1127, TTY/PA Relay 711
Fax: (717) 772-4366
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, our 1557 Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail, phone, or email at:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW.
Room 509F, HHH Building,
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
OCRMail@hhs.gov

Complaint forms are available at <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

This notice is available at PA Health & Wellness website:

<https://www.pahealthwellness.com/members/chip/member-resources/nondiscrimination-notice.html>

ATTENTION: If you speak a language other than English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-855-445-1920 (TTY: 711) or speak to your provider.

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-855-445-1920 (TTY: 711) o hable con su proveedor.

Chinese; Mandarin

注意：如果您说 ，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 1-855-445-1920 (TTY: 711) 或咨询您的服务提供商。

Nepali

साव नः यि तपाईं ाली भाषा बोलु हुन्छ भे तपाईंका लागि निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छ् । हुँचयोग्य ढाँचाहरूमा जानकारी प्रा र्ग उ युक्त सहायता र सेवाहरू नि िःशुल्क उपलब्ध छ् ।
1-855-445-1920 (TTY: 711) मा फोन गरेर यो सेवा माग्नोस्वा अथवा यो सेवा माग्नोस्वा ग'होस्।"

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 1-855-445-1920 (TTY: 711) или обратитесь к своему поставщику услуг.

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم إلى مقدم الخدمة".

Haitian Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòm aksesib yo disponib gratis tou. Rele nan 1-855-445-1920 (TTY: 711) founisè w la.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-855-445-1920. Người khuyết tật: (XX-XXX) hoặc tra cứu thông tin trên trang dịch vụ của bạn.

Ukrainian

УВАГА: Якщо ви розмовляєте українською мовою, вам доступні безкоштовні мовні послуги. Відповідні допоміжні засоби та послуги для надання інформації у доступних форматах також доступні безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-855-445-1920 (TTY: 711) або зверніться до провайдера послуг.

Chinese; Cantonese

注意：如果您說[中文]，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 1-855-445-1920 (TTY: 711) 或與您的提供者討論。

Portuguese

ATENÇÃO: Se você fala português, análises gratuitas de acessibilidade linguística estão disponíveis para você. Auxílios e serviços auxiliares apropriados para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1-855-445-1920 (TTY: 711) ou fale com seu provedor.

Bengali

মনোযোগ দিন: যদি আপনি বাংলা বলেন তাহলে আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবাদি উপলব্ধ রয়েছে। অ্যাক্সেসযোগ্য ফরম্যাটে তথ্য প্রদানের জন্য উপযুক্ত সহায়ক সহযোগিতা এবং পরিষেবাদিও বিনামূল্যে উপলব্ধ রয়েছে। 1-855-445-1920 (TTY: 711) নম্বরে কল করুন অথবা আপনার প্রদানকারীর সাথে কথা বলুন।

French

ATTENTION : Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-855-445-1920 (TTY: 711) ou parlez à votre fournisseur.

Cambodian

សូមយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសា ឥតគិតថ្លៃគឺមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយ និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបាន ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 1-855-445-1920 (TTY: 711) ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។

Korean

주의: 를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다.
1-855-445-1920 (TTY: 711)

Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓકિડિલરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-855-445-1920 (TTY: 711) પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.



Pennsylvania's Children's
Health Insurance Program
We Cover All Kids.



1700 Bent Creek Blvd.



Suite 200

Mechanicsburg, PA 17050

1-855-445-1920 (TTY: 711)

PAWellKids.com

Найдите нас в Facebook и LinkedIn

  @PA Health & Wellness

Ваша организация управляемого медицинского обслуживания может покрывать не все ваши расходы на медицинское обслуживание. Внимательно прочитайте свой справочник участника плана с целью определить объем страхового покрытия. Позвоните по номеру 1-855-445-1920 (TTY: 711).