



Пособие для начинающих пользователей программы медицинского страхования Washington Apple Health

Часть 2: Организация первого визита к поставщику медицинских услуг

Если какие-либо слова или термины из данного пособия вам не понятны, смотрите список терминов на странице 5.

Шаг 1: Выберите основного поставщика медицинских услуг

Как только вы регистрируетесь для участия в плане медицинского страхования, вам потребуется выбрать основного поставщика медицинских услуг, который также называется РСР. Вашим основным поставщиком медицинских услуг может быть врач, практикующая медсестра, помощник врача либо натуропат. Иногда это не один человек, а клиника со специалистами, имеющими различные специализации.

Почему важно наличие основного поставщика медицинских услуг

Ваш поставщик медицинских услуг (РСР) является основным специалистом в области здравоохранения, с которым вы взаимодействуете в случае болезни либо для проведения профилактических мероприятий. Если вам необходимо специальное обслуживание, обеспечить которое РСР не может, он/она поможет вам найти соответствующего узкого специалиста.

Даже если в настоящий момент вы не страдаете от какого-либо заболевания, вы все равно должны выбрать для себя основного поставщика услуг и назначить первую встречу. Ваш основной поставщик услуг поможет вам избежать проблем со здоровьем в будущем и пройти стандартные обследования для выявления определенных заболеваний.

Как сменить своего основного поставщика услуг (Primary Care Provider, РСР).

Если вы не выберете основного поставщика медицинских услуг, его выберет за вас ваш план.

Вы можете указать, с кем вы предпочитаете взаимодействовать в качестве основного поставщика услуг (РСР) — с врачом-мужчиной или с врачом-женщиной. Вы также можете запросить

поставщика медицинских услуг, говорящего на вашем языке, специализирующегося в лечении заболеваний, определяющих ваше состояние здоровья, или понимающего особенности вашей культуры.

Вы можете запросить определенного поставщика услуг, только из тех специалистов, кто сотрудничает с вашим планом.

Если поставщик медицинских услуг, услугами которого вы хотите воспользоваться, не входит в сеть специалистов/учреждений, обслуживающих ваш план медицинского страхования, узнайте у поставщика, какой план медицинского страхования он/она обслуживает. Если другой план доступен в месте вашего проживания, вы можете перейти на этот план медицинского страхования. (Чтобы узнать как изменить свой план медицинского страхования, смотрите Часть 1 Пособия для начинающих пользователей программы медицинского страхования Washington Apple Health (Medicaid)).

Взаимодействуя с вашим основным поставщиком услуг, вы должны чувствовать себя комфортно.

Если по какой-либо причине вы не чувствуете себя комфортно, вы можете выбрать другого поставщика.

Чтобы выбрать другого основного поставщика медицинских услуг, следуйте инструкциям, высланным в ваш адрес вашим планом медицинского страхования или позвоните в службу поддержки клиентов вашего плана медицинского страхования, либо посетите веб-сайт вашего плана медицинского страхования.

Список планов медицинского страхования Apple Health (Medicaid) с телефонными номерами и ссылками на свои веб-сайты приведен в Части 1 данного пособия.

Шаг 2: Как записаться на прием

Прежде, чем прийти на консультацию к поставщику медицинских услуг, вам необходимо записаться на прием. Выбрав основного поставщика медицинских услуг (PCP), позвоните, чтобы записаться на прием.

Изучите информацию, высланную вам в рамках вашего плана, чтобы узнать как организовать первый визит к врачу. Вам необходимо найти контактную информацию офиса поставщика услуг на веб-сайте вашего плана медицинского страхования. Либо позвоните на линию обслуживания клиентов вашего плана медицинского страхования и узнайте номер телефона, по которому вы сможете назначить встречу.

Если вы нуждаетесь в экстренном удовлетворении определенных медицинских потребностей, вам необходимо встретиться с вашим основным поставщиком медицинских услуг (PCP) в течение нескольких дней.

Даже если вам не требуется срочная медицинская помощь, запишитесь на прием к поставщику медицинских услуг на общий осмотр (также называется «профилактическим осмотром»). Как правило, период ожидания до приема с целью профилактического осмотра, продолжительнее обычного, поэтому мы не рекомендуем откладывать запись на такой прием.

Если вам необходима помощь переводчика

Если вы плохо говорите по-английски, вам доступны бесплатные услуги профессиональных переводчиков на ряд языков, в том числе на язык глухонемых. Записываясь на прием, сообщите сотруднику регистратуры о том, что вам нужен переводчик. Переводчик может оказывать свои услуги лично во время приема или в телефонном режиме.

Рекомендуется воспользоваться услугами профессионального переводчика, а не просить члена семьи или друга помочь вам с переводом. Профессиональные переводчики обучены специальной терминологии и помогут вам и вашему основному поставщику медицинских услуг понять друг друга.

Если у вас есть инвалидность

Если у вас дефект речи или слуха, или же дефект опорно-двигательной функции, вам необходимо сообщить об этом сотруднику регистратуры во время записи на прием. Сотрудник регистратуры поможет вам принять все необходимые в этой связи меры.

Вы можете получить помощь с транспортировкой

Если вы не имеете возможности явиться самостоятельно на прием к поставщику медицинских услуг, вы можете иметь право на помощь с транспортировкой. Прием должен быть назначен для оказания вам услуг, предусмотренных вашим планом медицинского страхования. Региональный брокер, заключивший договор с Управлением здравоохранения (Health Care Authority) обеспечит вам наиболее удобную транспортировку.

Для получения дополнительной информации о том, как сделать запрос на получение услуги неэкстренной транспортировки, изучите эту страницу Управления здравоохранения (Health Care Authority) www.hca.wa.gov/medicaid/transportation/pages/newrequest.aspx.

Изменение даты и/или времени встречи

Если вам необходимо изменить дату и/или время встречи либо отменить встречу, как можно скорее позвоните вашему основному поставщику медицинских услуг.

Если вы не пришли на встречу и не позвонили заранее, ваше ценное время встречи будет использовано другим пациентом.

Шаг 3: Подготовьтесь к приему

Составьте список вопросов, которые вы хотите задать вашему основному поставщику медицинских услуг. На первой встрече ваш поставщик услуг может обратить основное внимание на наиболее важные моменты. В конце данного пособия прилагается типовой список вопросов, которым вы также можете воспользоваться.

Возьмите список всех назначенных вам медицинских препаратов, включая витамины, травяные добавки, другие препараты, продаваемые без рецепта, и даже аспирин.

Укажите любую форму аллергии, которая может у вас возникать при приеме медикаментов, пищи, либо аллергию, связанную с окружающей средой, например, на пыльцу растений.

Принесите, если у вас есть в наличии, предыдущие медицинские записи, включая информацию о вакцинации либо иммунизации.

Шаг 4: Визит к врачу

Возьмите с собой кого-либо в качестве сопровождения

Вы можете пригласить с собой члена вашей семьи или друга. Этот человек может помочь вам найти правильную дорогу либо просто поддержать вас психологически. Иногда бывает полезным, когда помимо вас кто-либо еще слушает то, что говорит вам ваш поставщик медицинских услуг.

Организация визита для детей

Родители могут присутствовать при осмотре своих детей. Дети и подростки могут также проходить осмотр у основного поставщика медицинских услуг не в присутствии родителей. Обсудите это с вашими детьми и их основным поставщиком медицинских услуг.

Дополнительная информация о льготах и услугах для детей, покрываемых программой Apple Health предоставлена в буклете *Добро пожаловать в систему Washington Apple Health*.

<http://www.hca.wa.gov/medicaid/publications/documents/22-542.pdf>

Придите заранее

Распланируйте ваше время с учетом того, что вы должны прибыть в офис поставщика услуг за 15 минут до назначенной встречи. Зарегистрируйтесь у сотрудника регистратуры и заполните необходимые формы, которые вам выдадут. Вам понадобится ваша карта обслуживания (также называется карта ProviderOne), а также идентификационная карта плана медицинского страхования. Вас попросят предъявить удостоверение личности с фотографией, например, водительские права.

Встреча с основным поставщиком услуг

Ваш основной поставщик услуг выполнит общую оценку вашего состояния здоровья и расскажет вам об имеющихся у вас проблемах, связанных со здоровьем.

Попросите у вашего поставщика медицинских услуг письменное заключение по всем аспектам вашего здоровья, затрагиваемым в ходе вашего визита. Не стесняйтесь попросить вашего поставщика разъяснить дополнительно все, что вам было не понятно.

Задайте вопросы о ваших лекарствах

Уточните, покрываются ли вашим планом медицинского страхования медикаменты, принимаемые вами в настоящее время. Если нет, ваш поставщик может выбрать медикаменты, которые покрываются планом.

Расскажите вашему основному поставщику услуг о каких-либо проблемах, связанных с приемом препаратов.

Если у вас есть вопросы связанные с приемом препаратов, задайте их прежде, чем вы покинете офис вашего поставщика услуг.

Лабораторные исследования

Ваш основной поставщик услуг может назначить вам обследование. Обычно до получения результатов проходит несколько дней. Уточните сроки получения результатов и убедитесь в том, что ваш поставщик знает как с вами связаться.

Для прохождения обследования, возможно вам понадобится пройти в другую комнату или перейти в другое здание. Ваш основной поставщик услуг или его ассистент должны рассказать вам обо всем, что вам необходимо знать. Если у вас остались вопросы, попросите разъяснений.

Подпись специальных форм

Если вам необходимо, чтобы ваш основной поставщик медицинских услуг заполнил и подписал для вас специальные формы, запланируйте часть времени для этой процедуры. Вы сможете сэкономить время, указав самостоятельно в форме известную вам информацию, такую как имя и адрес, прежде, чем вы передадите ее для заполнения вашему поставщику услуг. Это ускорит процесс заполнения форм вашим поставщиком услуг.

Узнайте у сотрудника регистратуры или его помощника наиболее удобный способ заполнения форм и сколько на это потребуется времени.

Шаг 5: Другая полезная информация

Получение лекарств по рецептам

Вы не должны оплачивать назначенные вам препараты, которые покрываются вашим планом медицинского страхования.

Если вы не знаете как приобрести назначенные вам препараты, например, в какую аптеку обратиться, свяжитесь с вашим планом медицинского страхования для получения необходимой информации.

Приём лекарств

При приеме лекарств строго придерживайтесь инструкций вашего основного поставщика услуг. Очень важно принимать правильный объем, в правильное время и правильным способом. Препараты могут не принести ожидаемой пользы — и даже могут навредить — если не придерживаться правил приема.

Если вы не понимаете информации, приведенной в инструкции, попросите вашего основного поставщика услуг дать вам необходимые разъяснения.

Обязательно предоставьте ваш рецепт фармацевту при покупке лекарственных препаратов.

Посещение специалиста

Не записывайтесь на прием к специалисту до встречи с вашим основным поставщиком услуг или консультации с вашим планом медицинского страхования.

Для посещения специалиста вам необходимо получить «предварительное согласие» либо, так называемое, «направление» у вашего основного поставщика услуг.

Очень важно выполнять следовать инструкциям вашего плана медицинского страхования. Если вы посетите специалиста по вашей собственной инициативе, без предварительного согласия вашего основного поставщика услуг, вам придется оплатить визит самостоятельно.

Женское здоровье и беременность

Вам не нужно получать предварительное согласие вашего основного поставщика услуг на посещение акушера или гинеколога (OB/GYN), если они сотрудничают с вашим планом медицинского страхования.

Стандартные процедуры обследования женского здоровья покрываются планом также, как и какие-либо необходимые последующие лечебные мероприятия. Регулярное наблюдение за состоянием здоровья беременных также покрывается планом.

Лечение психических заболеваний

Лечение психических заболеваний таких, как депрессия, повышенная тревожность, а также пост-травматический стресс покрываются планом медицинского страхования.

Ваш основной поставщик услуг позволит скоординировать ваш план психиатрического

обслуживания с поставщиком услуг в области психиатрии. Поставщик услуг в области психиатрии, сотрудничающий с вашим планом, примет решение о том, где вы в дальнейшем будете получать медицинскую помощь. Для амбулаторного посещения поставщика услуг в области психиатрии, свяжитесь по телефону со специалистами, обслуживающими ваш план медицинского страхования. Если вы страдаете от тяжелого психического заболевания, вам понадобится пройти лечение в общественном центре восстановления психического здоровья

Лечение зависимости от химических препаратов и наркотических веществ (расстройства, вызванные употреблением алкоголя и наркотических веществ)

Вы не должны получать предварительное согласие вашего основного поставщика услуг либо направление в рамках вашего плана медицинского страхования. Если вы зарегистрированы в программе Apple Health, свяжитесь непосредственно с лечебным центром. Посетите веб-сайт Департамента социального обеспечения и здравоохранения (Department of Social and Health Services) для того, чтобы найти ближайший от вас лечебный центр и пройти осмотр с целью получения направления на лечение.

www.dshs.wa.gov/dbhr/dadirectory.shtml

Национальная телефонная консультационная линия предупреждения суицидов

Свяжитесь по тел. 1-800-273-TALK (8255) с профессиональным подготовленным консультантом в кризисном центре в вашем регионе в любое время суток.

Если вам необходима помощь в нерабочее время

Свяжитесь с вашим основным поставщиком услуг и уточните предлагаются ли им услуги по уходу в нерабочее время.

Вы также можете получить консультацию медсестры по телефону круглосуточной линии и спросить совет. Номер телефона указан в Части 1 данного пособия.

Если вам необходима срочная помощь

Если вы получили травму либо заболели чем-либо, не требующим неотложной помощи, но требующим срочного лечения. Свяжитесь с сотрудниками вашего плана, чтобы найти ресурсы для обеспечения срочного лечения в рамках вашего плана медицинских услуг. Вы также можете получить консультацию медсестры по телефону круглосуточной линии и спросить совет.

В случае необходимости получения экстренной медицинской помощи

В случае возникновения внезапных или серьезных проблем со здоровьем, которые вы считаете экстренными, позвоните по телефону 911 или в любую другую службу, предоставляющую услуги экстренной помощи.

Затем, как можно быстрее, свяжитесь со специалистами вашего плана медицинского страхования и проинформируйте об имевшем место экстренном случае, в связи с которым вы обращались за медицинской помощью.

Отправляйтесь в пункт неотложной помощи только в случае экстренной необходимости

Не обращайтесь за помощью в пункт неотложной помощи за выполнением планового ухода. Пункт неотложной помощи работает только для оказания помощи в крайне сложных ситуациях, требующих экстренного вмешательства.

Терминология, используемая в вашем плане медицинского страхования

апелляция

Меры, которые вы принимаете с целью пересмотра решения об отказе в предоставлении услуги либо ее оплаты.

осмотр

Плановая оценка вашего общего состояния здоровья. Также имеет название клиническое обследование, профилактический или ежегодный осмотр.

страховое покрытие

Услуги и льготы, оплачиваемые вашим планом.

отказ или действие

Если ваш план не утверждает какую-либо услугу или отказывается ее оплатить.

формуляр

Список назначенных лекарственных препаратов, покрываемых вашим планом. Формуляр также может называться «список медикаментов».

план медицинского страхования

Любая из приведенных ниже компаний, заключивших договор об оплате услуг, указанных в вашем плане медицинского страхования: Планы Amerigroup, Columbia United Providers, Community Health Plan of Washington, Coordinated Care, Molina Healthcare и United Healthcare Community.

медицинская история

Информация о вакцинации, основных проблемах со здоровьем, пройденных курсах лечения, а также информация о членах семьи, страдающих от каких-либо серьезных заболеваний.

натуропат

Поставщик услуг, использующий холистический подход и неинвазивные формы лечения. Натуропаты стараются избегать либо сводить к минимуму использование хирургических методов лечения и лекарственных препаратов.

сеть

Специализированные учреждения и поставщики, в том числе услуги, с которыми страховая компания или план медицинского страхования клиента установили договорные отношения.

практикующая медсестра

Зарегистрированная практикующая медсестра высшей квалификации, прошедшая специализированный и клинический курс обучения, необходимый для получения ею специальности дипломированной медицинской сестры (RN).

помощник врача

Специалист в области оказания услуг медицинской помощи, имеющий лицензию, дающую ему право практиковать оказание услуг медицинской помощи в составе команды под контролем врача.

профилактическая медицина

Стандартный план ухода, который включает в себя скрининги, осмотры, а также консультирование специалиста с целью профилактики заболеваний

и других проблем, связанных со здоровьем либо выявление их на ранних этапах развития. Также сюда входит оценка состояния здоровья детей грудного возраста, осмотр детей и подростков, профилактика заболеваний совершеннолетних лиц, а именно: обследование на выявление онкологических заболеваний груди, простаты и прямой кишки (маммограмма, осмотр предстательной железы, а также колоноскопия).

основной поставщик медицинских услуг

Врач, помощник врача, практикующая медсестра, натуропат либо клиника, которая является вашим основным поставщиком медицинских услуг.

предварительная авторизация

Утверждение в рамках вашего плана медицинского страхования услуги, лечения, назначения либо продолжительного использования медицинского оборудования, что является необходимым с точки зрения состояния здоровья. Также имеет название «направление» либо «запрос авторизации».

поставщик услуги

Врач, стоматолог, хирург, помощник врача, практикующая медсестра, натуропат и другие специалисты в области здравоохранения либо клиника, предоставляющая базовые медицинские услуги.

ProviderOne

Компьютерная система, направляющая карты обслуживания клиентам и осуществляющая контроль за оплатой услуг.

направление

Когда основной поставщик медицинских услуг или план медицинского страхования направляет вас к какому-либо специалисту. Также называется «предварительное утверждение».

Карта обслуживания

Карта, которую вы получаете в рамках программы медицинского страхования Apple Health, с помощью которой вы можете получить информацию о покрытии, которое предоставляется вашим планом. Также имеет название карта ProviderOne. Вы также сможете получить отдельную идентификационную карту вашего плана медицинского страхования.

специалист

Врач или какой-либо другой специалист в области медицинского обслуживания, обеспечивающий лечение специфических форм заболеваний или состояний, такой как онколог (специалист по раковым заболеваниям), акушер (врач, который обеспечивает уход беременным женщинам) либо ортопед (лечение переломов и болей в спине).

оценка состояния здоровья

Комплексная оценка состояния вашего здоровья. Также имеет название клиническое обследование, оценка состояния или ежегодный осмотр.

Ниже приведен контрольный список, с помощью которого вы сможете задать все интересующие вас вопросы в ходе визита к поставщику услуг.

- Имя и фамилия поставщика услуг _____
- Номер телефона поставщика услуг (использовать в случае предполагаемого опоздания на встречу, изменения даты/времени встречи и т.д.)
- Дата визита _____
- Время визита _____
- Адрес _____
- Кабинет _____
- Причина визита _____
- Обсудите с сотрудником регистратуры вопрос предоставления переводчика в случае необходимости либо особого размещения в случае нарушения двигательной и речевой функции, либо слуха
- Что взять с собой для визита
 - Список медицинских препаратов
 - Информацию об имеющихся аллергических реакциях
 - Медицинская история или записи
 - Карта обслуживания (также называется карта ProviderOne)
 - Идентификационная карта страхового плана
 - Удостоверение личности с фотографией
 - Имя и фамилия, а также контактная информация лица для обращения за экстренной помощью
 - Член семьи или друг
- Планирование транспортировки
- Планирование ухода за ребенком
- Что нужно сказать или спросить у основного поставщика услуг
 - 1. _____
 - 2. _____
 - 3. _____
- Вопросы основному поставщику услуг
 - 1. _____
 - 2. _____
 - 3. _____