

Руководство для участников

Обновлено 16 января 2025 г.

**Community
Behavioral
Health**

Уважаемый участник СВН,

Сообщество СВН приветствует Вас!

Настоящее Руководство для участников служит в качестве источника информации о Ваших потребностях в области психического здоровья. Руководство содержит информацию о неотложной помощи, предлагаемых услугах и порядке рассмотрения жалоб и претензий.

Важно внимательно ознакомиться с содержанием Руководства для ознакомления с перечнем услуг, предлагаемых в рамках сообщества СВН, а также Вашими правами и обязанностями как участника СВН.

Содержание настоящего Руководства может быть изменено в соответствии с федеральными и региональными нормативно-правовыми актами. Для получения актуальной информации просим ознакомиться с электронной онлайн-версией Руководства для участников СВН по ссылке: cbhphilly.org.

С уважением,

Сотрудники Службы поддержки участников СВН

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al: **1-888-545-2600 (Operador de relevo PA 711)**.

ATANSYON: Si w pale yon lang ki pa Anglè gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele CBH nan **1-888-545-2600 (TTY Relay 711)**.

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-545-2600 (телетайп PA: 711)**.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-888-545-2600 (TTY PA 711)**.

注意：如果您使用除英语以外的语言，您可免费获得语言援助服务。请致电 **CBH: 1-888-545-2600 (PA Relay 711)**。

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вступительное слово	5
1.1. Введение	5
1.2. Добро пожаловать в Сообщество охраны психического здоровья	5
1.3. Служба поддержки участников СВН	7
1.4. Идентификационные карточки участников	7
1.5. Важная контактная информация	8
1.6. Услуги по организации взаимодействия	14
1.7. Участие в программе	14
1.8. Изменения в покрытии расходов	15
1.9. Информация о провайдерах медицинских услуг	16
1.10. Выбор или смена провайдера медицинских услуг	16
1.11. Посещение лечебного учреждения	17
1.12. Услуги в нерабочее время	18
1.13. Вовлеченность участников	18
2. Права и обязанности	19
2.1. Права и обязанности участников	19
2.2. Согласие на получение психиатрической помощи	22
2.3. Неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность	23
2.4. Информация о выставлении счетов и оплатах	23
2.5. Ответственность перед третьими лицами	24
2.6. Координация выплат	24
2.7. Сообщения о мошенничестве и злоупотреблениях	25
3. Услуги по охране психического здоровья	26
3.1. Управление оказанием медицинского ухода в отдельных случаях	26
3.2. Услуги, подлежащие страховому покрытию	27
3.3. Услуги, не подлежащие страховому покрытию	27
3.4. Консультация другого специалиста	27
3.5. Что такое предварительное утверждение?	28
3.6. Подлежащие страховому покрытию услуги, взрослые	31
3.7. Подлежащие страховому покрытию услуги, дети/подростки	35

3.8. Описание услуг	38
4. Услуги, не входящие в сеть и не предусмотренные планом	41
4.1. Провайдеры медицинских услуг, не входящие в сеть	41
4.2. Получение медицинской помощи за пределами зоны обслуживания СВН.	41
4.3. Услуги, не предусмотренные планом	41
5. Рекомендации по охране психического здоровья.....	46
5.1. Декларация об охране психического здоровья	46
5.2. Доверенность на охрану психического здоровья	46
5.3. Помощь в составлении деклараций об охране психического здоровья и доверенностей на охрану психического здоровья	47
5.4. Что делать, если провайдер медицинских услуг не придерживается Вашей декларации об охране психического здоровья или доверенности на охрану психологического здоровья?.....	47
6. Услуги по охране физического здоровья.....	48
6.1. Кто оплачивает Ваши услуги по охране физического здоровья?	48
6.2. Услуги по охране физического здоровья.....	48
6.3. Координация работы по поддержанию физического и психического здоровья	49
6.4. Физическое здоровье HealthChoices.....	49
6.5. Community HealthChoices	50
7. Жалобы, претензии и объективные разбирательства.....	51
7.1. Жалобы	51
7.2. Претензии	57
7.3. Ускоренное рассмотрение жалоб и претензий.....	60
7.4. Помощь в подаче жалоб и направлении претензий	63
7.5. Объективные разбирательства, Департамент социального обеспечения.....	65
7.6. Ускоренные объективные разбирательства	67
Приложение: Описания услуг, подлежащих страховому покрытию	69
Подлежащие страховому покрытию услуги, взрослые.....	69
Подлежащие страховому покрытию услуги, дети/подростки.....	80

1. ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

1.1. Введение

Что такое HealthChoices?

HealthChoices - это альтернативная программа медицинского страхования штата Пенсильвания. Программа HealthChoices состоит из двух частей, каждая из которых посвящена аспектам оказания психической и иной медицинской помощи.

- ➔ Услуги по охране физического здоровья предоставляются через организации управляемого медицинского обслуживания (РН-МСО) или через организации управляемого медицинского обслуживания Community HealthChoices (СНС-МСО). РН-МСО находятся в ведении Управления программ медицинского страхования Департамента социального обеспечения, а СНС-МСО - в ведении Управления долгосрочного проживания Департамента социального обеспечения. Для получения дополнительной информации см. [Раздел 6 "Услуги по охране физического здоровья"](#) на стр. 48.
- ➔ Услуги по охране психического здоровья включают психиатрическую помощь и помощь при расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ. Эти услуги предоставляются через организации управляемого обслуживания в сфере психического здоровья (ВН-МСО), находящихся в ведении Управления по вопросам психического здоровья и злоупотребления психоактивными веществами Департамента социального обеспечения (ОМНСАС).

1.2. Добро пожаловать в Сообщество охраны психического здоровья

Сообщество охраны психического здоровья (СВН) приветствует Вас в качестве участника программы HealthChoices и СВН!

Система оказания психической помощи в Филадельфии включает в себя [Отдел охраны психического здоровья, в том числе людей с задержками умственного развития \(DBHIDS\)](#), подразделением которого является СВН, а также провайдеров медицинских услуг. Система оказания психической помощи призвана помочь людям с проблемами, связанными с употреблением психоактивных веществ или психическим здоровьем, достичь здоровья, благополучия и самоопределения.

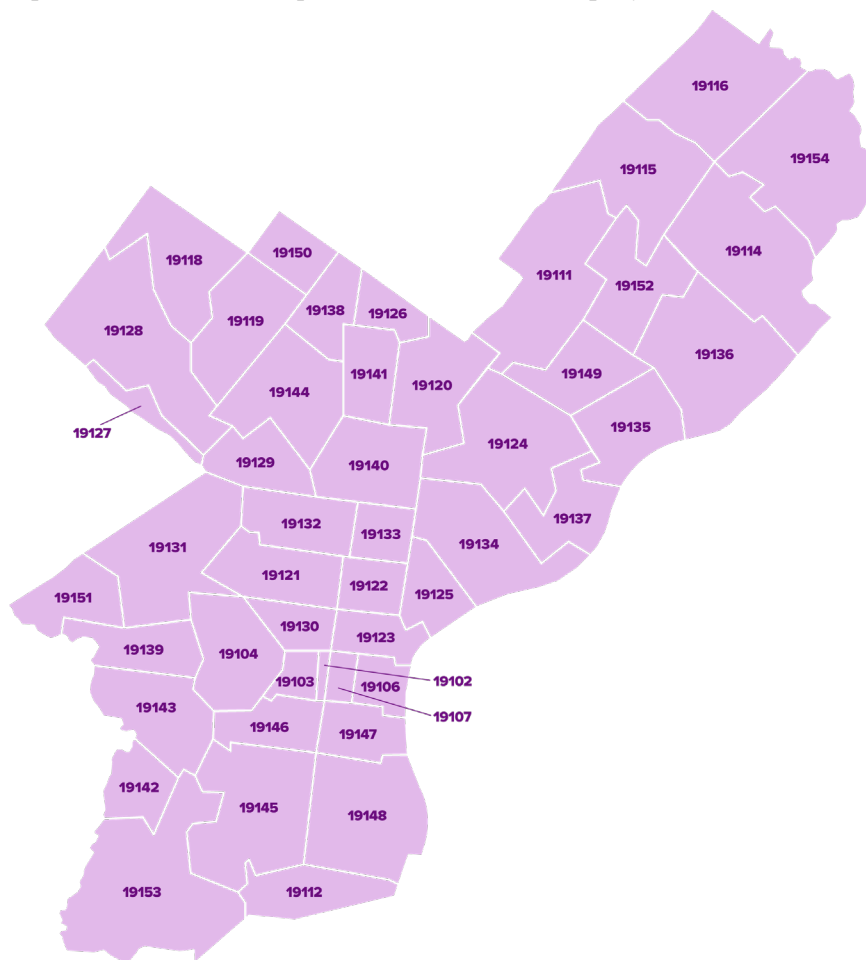
Сообщество охраны психического здоровья (СВН) - это организация управляемого медицинского обслуживания (МСО). СВН напрямую сотрудничает с партнерами из [Управления по вопросам психического здоровья и злоупотребления психоактивными веществами Департамента социального обеспечения \(ОМНСАС\)](#) штата Пенсильвания (РА). Вместе мы обеспечиваем предоставление льгот на лечение расстройств психического спектра жителям Филадельфии, получающим медицинскую помощь, также известную как Medicaid, в рамках альтернативной программы медицинского страхования штата Пенсильвания [HealthChoices](#).

СВН - единственная организация управляемого медицинского обслуживания, предоставляющая услуги по охране психического здоровья в округе Филадельфия. СВН не предоставляет услуги напрямую. Мы оказываем помощь в организации и оплате услуг, направленных на охрану психического здоровья, в том числе услуг в области психического здоровья и употребления психоактивных веществ.

Данные услуги предоставляются сетевыми провайдерами медицинских услуг. Сетевые провайдеры медицинских услуг - это агентства по охране психического здоровья и независимые практикующие врачи, которые предоставляют услуги участникам СВН. Сетевые провайдеры медицинских услуг привлекаются и добавляются в сеть в зависимости от потребностей в вышеуказанных услугах. СВН направляет своих участников в эти агентства в зависимости от их потребностей и выбора.

СВН заботится о том, чтобы Вы получали необходимые именно Вам услуги, а также о покрытии расходов на эти услуги в рамках программы HealthChoices. СВН может не покрыть все Ваши расходы на медицинское обслуживание. Рекомендуем внимательно ознакомиться с Руководством для получения точной информации об услугах, стоимость которых подлежит возмещению в рамках программы. Вы можете обратиться в СВН по телефону 1-888-545-2600 с любыми вопросами по оказанию услуг в области охраны психического здоровья. Вы также можете посетить наш официальный сайт cbhphilly.org.

Справа приведена карта округа Филадельфия и почтовые индексы, которые обслуживает СВН.



1.3. Служба поддержки участников СВН

Сотрудники Службы поддержки участников СВН могут:

- ➔ Ответить на Ваши вопросы
- ➔ Оказать помощь в подборе провайдеров медицинских услуг в области психического здоровья поблизости от Вас
- ➔ Подключить Вас к транспортным ресурсам
- ➔ Убедиться, что выбранные Вами услуги подлежат страховому покрытию со стороны СВН
- ➔ Проконсультировать по поводу одобренных услуг
- ➔ Оказать помощь при подаче жалобы или направлении претензии

Служба поддержки участников СВН работает **круглосуточно** и доступна по телефону 1-888-545-2600. Участники с нарушением слуха (глухие, слабослышащие) или с нарушением речевого аппарата могут позвонить оператору бесплатной релейной службы штата Пенсильвания по номеру 711 для получения помощи в общении с СВН. Если Вы не говорите на английском языке, сотрудники сообщества помогут Вам получить услуги переводчика. Необходимую контактную информацию можно найти на сайте cbhphilly.org.

В Службу поддержки участников СВН можно также обратиться в письменном виде по адресу:
Community Behavioral Health
801 Market Street
7th Floor
Philadelphia, PA 19107
KOMU: Member Services

1.4. Идентификационные карточки участников

СВН не предоставляет идентификационные карты участникам сообщества, помимо обычных карт с правом доступа (ACCESS).

Вы получите карту ACCESS или EBT. Вы можете предъявлять эту карту на приеме, если необходимо подтвердить участие в программе медицинского страхования. Если вы потеряли свою карту ACCESS или EBT, обратитесь по телефону в окружной Отдел поддержки в вопросах социального обеспечения (CAO). Телефонный номер CAO указан в разделе **"Важная контактная информация"** на стр. 10. Вы получите одну из следующих карт:



1.5. Важная контактная информация

Ниже приведен список важных телефонных номеров, которые могут вам понадобиться. Если Вы не знаете, кому звонить, обратитесь за помощью в Службу поддержки участников СВН по телефону:

➔ 1-888-545-2600

Для получения услуг ТТУ обратитесь к оператору бесплатной релейной службы штата Пенсильвания по телефону 711.

Чрезвычайные ситуации

Более подробную информацию об услугах неотложной помощи см. в [разделе 3: "Услуги в области охраны психического здоровья"](#) на стр. 26. При возникновении чрезвычайной ситуации Вы можете обратиться за помощью по указанным ниже номерам; более подробную информацию об услугах экстренной помощи можно найти в разделе "Услуги в области охраны психического здоровья" в разделе "Описание услуг".

При возникновении чрезвычайной ситуации рекомендуем немедленно обратиться за помощью по номеру по номеру **911** или в отделение экстренной помощи. Вам не обязательно сначала звонить в СВН.

Горячая линия психологической помощи в
Филадельфии

215-685-6440 (круглосуточно)

Уполномоченные по оказанию помощи в области психического здоровья, курирующие городскую систему неотложной помощи в области психического здоровья, обеспечивают доступ к службам неотложной помощи, назначают мобильные бригады неотложной помощи для выездов на дом с целью обеспечения помощи семьям, переживающим кризисы психического здоровья, а также предоставляют доступ к центрам кризисного реагирования.

Линия службы экстренной помощи людям с
ограниченными интеллектуальными возможностями

215-829-5709
215-685-6440 (после 17:00)

Позвоните для экстренного размещения или сообщите о пропаже людей с ограниченными интеллектуальными возможностями.

Предупреждение суицида и кризисное вмешательство

988 Горячая линия по предупреждению суицида и
оказанию помощи в кризисной ситуации
988lifeline.org

Телефон: 988 (круглосуточно)

Центр кризисного реагирования Эйнштейна
(Einstein's Crisis Response Center)

215-951-8300 (круглосуточно)

Обученный персонал, занимающийся вопросами предупреждения суицида и оказанием помощи в кризисной ситуации, проконсультирует и осуществит комплекс необходимых мероприятий людям, нуждающимся в неотложной психической помощи.

Экстренная помощь пострадавшим от бытового насилия

Ресурсы по борьбе с бытовым насилием см. в разделе "[Кризис и профилактика домашнего насилия](#)" на стр. 43 настоящего Руководства.

Центры кризисного реагирования для взрослых

Медицинский центр Эйнштейна (Einstein Medical Center)
einstein.edu

215-951-8300
[5501 Old York Road](#)

Больница "Френдз" (Friends Hospital)
friendshospital.com

215-831-4600
[4641 Roosevelt Boulevard](#)

Больница Университета штата Пенсильвания (Hospital of
University of Pennsylvania)
– HUP Cedar Avenue
pennmedicine.org

800-789-7366
[501 S 54th Street](#)

Больница штата Пенсильвания (Pennsylvania Hospital)
pennmedicine.org

215-829-3000
Spruce Building
801 Spruce Street, 1st Floor

Больница Университета Темпл, Епископальный кампус
(Temple University Hospital Episcopal Campus)
templehealth.org

215-707-2577
100 East Lehigh Avenue

Центры кризисного реагирования для детей/подростков

Центр кризисного реагирования для детей в Филадельфии
(Philadelphia Children's Crisis Response Center)
philachildrencyrc.com

215-878-2600
3300 Henry Avenue,
Falls Two Building

Детская больница Филадельфии - Центр психического
здоровья и кризисного реагирования (Children's Hospital
of Philadelphia – Behavioral Health and Crisis Center)
chop.edu

445-428-5800
501 S 54th Street

Важная контактная информация – Краткий обзор

Номера телефонов Департамента социального обеспечения штата Пенсильвания

Окружной отдел поддержки в вопросах социального
обеспечения (CAO)/COMPASS
compass.state.pa.us
Мобильное приложение myCOMPASS PA для смартфонов

1-800-692-7462
1-800-451-5886 (TTY/TTD)
Пн. - пт., с 8:30 до 16:30

*Измените свою личную информацию для подтверждения права на получение на
медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования. На вышеуказанном
сайте также есть доступ к мобильному приложению myCOMPASS PA. Дополнительную
информацию см. в разделе 1.8 "Изменения в покрытии расходов" на стр. 15.*

Горячая линия Департамента социального обеспечения
(DHS) для сообщений о мошенничестве и злоупотреблении
dhs.pa.gov/about/Fraud-And-Abuse/

1-844-DHS-TIPS
(1-844-347-8477)

*Сообщить о мошенничестве или злоупотреблении со стороны участника или провайдера
медицинских услуг в рамках программы медицинского страхования. Дополнительную
информацию см. в разделе 2.7 "Сообщения о мошенничестве и злоупотреблениях" на
стр. 25 настоящего Руководства.*

Другие важные номера телефонов

Департамент страхования штата Пенсильвания
insurance.pa.gov

1-877-881-6388

Попросите соответствующий бланк к заполнению, подайте жалобу или поговорите с представителем службы по работе с потребителями.

Служба защиты
dhs.pa.gov/about/Fraud-And-Abuse/

1-800-490-8505

Сообщите о подозрениях в жестоком обращении, безнадзорности, эксплуатации или оставлении без присмотра взрослого человека старше 60 лет и взрослых в возрасте от 18 до 59 лет с ограниченными физическими или интеллектуальными возможностями.

Помощь в получении доступа к услугам

Сообщество охраны психического здоровья (СВН)
cbhphilly.org

1-888-545-2600 (TTY 711)

Круглосуточная помощь по вопросам психического здоровья и употребления психоактивных веществ

Специальная инициатива в области психического здоровья
bhsi-dbhids.org

215-546-1200
 В рабочее время с
 понедельника по пятницу

Помощь людям с проблемами употребления психоактивных веществ, не имеющим страховки

Горячая линия помощи людям с ограниченными
 интеллектуальными возможностями

215-685-5900
 215-685-6440 (после 17:00)

Плановая помощь, помощь в срочном размещении, сообщения о пропавших без вести лицах с ограниченными интеллектуальными возможностями

Ресурсы для предотвращения бытового насилия

Женщины против насилия
womenagainstabuse.org

215-386-1280
 215-386-7777 (приют)

Круглосуточная информация или информационная поддержка для Вас или Ваших знакомых

Женщины, находящиеся на стадии адаптации
helpwomen.org

215-751-1111
 Пн. - пт.,

с 9:00 до 17:00.
witservices@helpwomen.org

Горячая линия помощи женщинам, находящимся на стадии адаптации, для связи со специалистами (консультантами, волонтерами) в области информирования

Лютеранское благотворительное учреждение (Lutheran Settlement House, Español) 215-462-8610, доб. 1278
lutheransettlement.org

Индивидуальные консультации для всех пострадавших, включая мужчин и подростков

Горячая линия помощи детям и реестр случаев жестокого обращения 1-800-932-0313
dhs.pa.gov/KeepKidsSafe/

Круглосуточное информирование о подозрении на жестокое обращение с детьми

Жилищный фонд

Управление субсидируемого жилья 215-232-1984
philadelphiaofficeofhomelesssservices.org

Круглосуточная помощь в поиске приюта (для представителей любого пола)

Армия спасения 215-568-5111
easternusa.salvationarmy.org

Женщинам и детям, ищущим приют

Услуги транспортировки

ModivCare (ранее Logistcare) 1-877-835-7412
modivcare.com

Нуждающимся в организации транспортировки к специалисту по оказанию психологической помощи

Иная помощь

Департамент социального обеспечения штата Пенсильвания (PA DHS) 1-800-692-7462
dhs.pa.gov

Страховые выплаты, пособия и иная финансовая помощь

Управление социального обеспечения
ssa.gov

1-800-772-1213

Финансовые пособия для лиц с ограниченными возможностями и пожилых людей

Группы поддержки

Общественные юридические услуги
clsphila.org

215-981-3700

Правовая помощь взрослым и детям

Команда по удовлетворению запросов потребителей
thecst.org

215-923-9627

Группа поддержки для взрослых и детей

Проект закона о лицах с ограниченными возможностями
disabilityrightspa.org

215-238-8070

Правовая помощь лицам с ограниченными возможностями

Сеть по вопросам семейных ресурсов
familyresourcenetwork.org

800-372-6510

Консультации по телефону, личные встречи, семинары и группы; группы поддержки семьи; информация о близких, находящихся в заключении и, возможно, страдающих психическими заболеваниями

Партнерства в области психического здоровья
mentalhealthpartnerships.org

215-751-1800

Группа поддержки для взрослых

Сеть вовлеченных родителей

267-507-3860

Родители, ищущие поддержки в защите интересов детей

1.6. Услуги по организации взаимодействия

СВН бесплатно предоставляет настоящее Руководство и другую необходимую информацию на других языках, кроме английского. СВН также бесплатно предоставляет настоящее Руководство и другую необходимую информацию в других форматах (при необходимости), таких как компакт-диск, шрифт Брайля, крупный шрифт, DVD, электронные средства связи и другие форматы. Обратитесь в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600 для получения необходимой помощи. Сроки получения документов варьируются в зависимости от типа и формата запрашиваемого документа.

СВН также предоставит переводчика, в том числе для американского языка жестов или услуг ТТУ, если Вы не говорите или не понимаете по-английски, испытываете проблемы в коммуникации по причине проблем со слухом (глухие или слабослышащие). Вышперечисленные услуги предоставляются бесплатно. Если Вам нужен переводчик, обратитесь в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600, и сотрудники Службы поддержки свяжут Вас с соответствующим переводчиком. Для получения услуги ТТУ, позвоните оператору бесплатной релейной службы штата Пенсильвания по номеру 711.

1.7. Участие в программе

Для получения медицинской помощи в рамках альтернативной программы HealthChoices, Вы должны оставаться участником программы медицинского страхования. Вы получите документы, или Вам позвонят с целью подтверждения вашего права на участие в программе. Важно следовать инструкциям, во избежание остановок в оказании медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования. Если у Вас возникли вопросы по поводу полученных документов или Вы не уверены в том, соответствует ли Ваше право на получение медицинской помощи условиям программы медицинского страхования, обратитесь в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600 или в свой CAO.

Причины прекращения участия в программе

Департамент социального обеспечения (DHS) может исключить участника из состава СВН по следующим причинам:

- ➔ Потеря участником права на получение медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования, включая лишение свободы
- ➔ Помещение участника в любое государственное учреждение, включая государственную психиатрическую больницу
- ➔ Помещение участника сообщества в центр временного содержания несовершеннолетних на срок более 35 дней подряд
- ➔ Изменение постоянного места жительства участника, в результате которого он оказывается за пределами зоны обслуживания ВН-МСО
- ➔ Изменение статуса участника в группе получателей, которая освобождена от участия в программе HealthChoices

- ➔ Решение DHS о праве участника сообщества на участие в программе оплаты страховых взносов на медицинское страхование (HIPPP)
- ➔ Проживание участника в административном доме (пансионате) для ветеранов штата Пенсильвания более 30 дней подряд

1.8. Изменения в покрытии расходов

Существуют причины, по которым Ваше право на участие в программе медицинского страхования или альтернативной программе HealthChoices может быть изменено. В следующих разделах мы расскажем о причинах, по которым Ваше право на участие в программе может измениться, и о том, что следует делать в этом случае.

Изменения семейных обстоятельств

Об изменениях семейных обстоятельств просим сообщить в окружной отдел поддержки в вопросах социального обеспечения (CAO) и Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Например:

- ➔ У кого-то из Ваших близких родился ребенок
- ➔ У Вас изменился адрес или номер телефона
- ➔ Вы или проживающий с Вами член семьи получаете другую медицинскую страховку
- ➔ Член семьи переезжает или покидает Вашу семью
- ➔ Смерть члена семьи

В случае каких-либо изменений семейных обстоятельств важно немедленно сообщить в CAO по телефону, поскольку такие изменения могут повлиять на предоставляемые Вам льготы.

Что произойдет в случае смены моего места жительства?

В случае переезда в другой округ штата Пенсильвания, просим сообщить об этом в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600. Мы поможем Вам получить услуги на базе сообщества, в котором вы проживаете. Также необходимо проинформировать CAO по телефону о новом адресе Вашего проживания и номере телефона для связи.

Если Вы выезжаете за пределы штата, Вы больше не сможете получать услуги в соответствии с программой HealthChoices. Если Вы покидаете штат Пенсильвания, необходимо проинформировать CAO и СВН. Ваш специалист по работе с клиентами прекратит выплату Вам пособий в штате Пенсильвания. Вам нужно будет подать заявление о получении льгот в новом штате.

Утрата льгот

Если по какой-либо причине Вы потеряете право на получение льгот на медицинское обслуживание в рамках программы медицинского страхования, Вам следует обратиться в окружной отдел поддержки в вопросах социального обеспечения (CAO). Специалисты CAO помогут Вам понять причины приостановки выплат пособий в рамках программы медицинского

страхования, а также уточнят алгоритм необходимых действий для возобновления права на их получение в рамках программы медицинского страхования.

1.9. Информация о провайдерах медицинских услуг

В справочнике провайдеров услуг СВН есть информация о провайдерах медицинских услуг, входящих в сеть сообщества. С каталогом провайдеров услуг можно ознакомиться по ссылке cbhphilly.org/members/provider-directory/. Вы можете обратиться в Службу поддержки участников по телефону 1-888-545-2600 и попросить выслать Вам копию справочника провайдеров услуг или запросить информацию об учебном заведении, которое закончил лечащий врач, или месте прохождения им программы ординатуры. Вы также можете обратиться в Службу поддержки участников для получения помощи в поиске провайдера медицинских услуг. В каталоге представлена следующая информация о провайдерах медицинских услуг:

- ➔ Название, адрес, адрес веб-сайта (для получения актуальной информации о днях и часах работы), номер телефона
- ➔ Принимает ли медицинский провайдер новых пациентов
- ➔ Сведения о квалификации медицинского провайдера и профессиональная сертификация
- ➔ Специализация медицинского провайдера и предлагаемые им услуги
- ➔ Владеет ли медицинский провайдер услуг языками, отличными от английского, и если да, то какими
- ➔ Доступны ли места оказания услуг для лиц с ограниченными возможностями-колясочников

Информация в печатной версии каталога провайдеров медицинских услуг может меняться. Проверить актуальность информации в каталоге провайдеров медицинских услуг вы можете при обращении по телефону в Службу поддержки участников. СВН обновляет печатный и он-лайн каталоги провайдеров медицинских услуг не реже одного раза в месяц.

1.10. Выбор или смена провайдера медицинских услуг

Вы можете выбрать медицинского провайдера из актуального списка.

- ➔ Если Вы начинаете получать новую услугу, меняете вид обслуживания или хотите сменить провайдера медицинских услуг по какой-либо причине, СВН поможет Вам выбрать нового медицинского провайдера. Обратитесь за помощью в Службу поддержки участников по телефону 1-888-545-2600.
- ➔ Если Вы являетесь новым участником СВН и в настоящее время пользуетесь доступными услугами, у Вас может возникнуть потребность в получении медицинских услуг у медицинского провайдера, входящего в нашу сеть. Если ваш текущий провайдер медицинских услуг включен в программу оказания медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования штата Пенсильвания, но не входит в сеть СВН, Вы можете продолжать получать услуги у своего текущего медицинского

провайдера в течение 60 дней. СВН оплатит услуги, предоставленные Вашим медицинским провайдером. Если Ваш текущий провайдер медицинских услуг не включен в программу медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования штата Пенсильвания, СВН не возмещает стоимость услуг, предоставляемых таким медицинским провайдером. Если Вам нужна помощь в поиске провайдера медицинских услуг в сети СВН, обратитесь в Службу поддержки участников по телефону 1-888-545-2600.

- ➔ Бывают случаи, когда провайдер медицинских услуг выходит из сети СВН. Например, медицинский провайдер может прекратить свою деятельность или переехать. Вы получите уведомление в том случае, если оказывающий Вам услуги медицинский провайдер выйдет из сети СВН. Если провайдер медицинских услуг включен в Программу медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования в штате Пенсильвания, Вы можете продолжать получать услуги у него в течение 60 дней. Вам также будет необходимо выбрать нового провайдера медицинских услуг.

1.11. Посещение лечебного учреждения

Запись на прием к провайдеру медицинских услуг

Для записи на прием к своему медицинскому провайдеру позвоните в его офис. Если Вам необходима помощь в записи на прием, обратитесь в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Если Вам нужна помощь в записи на прием к врачу, см. [раздел 4.3 "Программа транспортировки при оказании медицинской помощи" \(МАТР\): Услуги вне плана"](#) настоящего Руководства на стр. 41 или обратитесь в Службу поддержки участников СВН по указанному выше номеру телефона.

Стандарты предоставления медицинских услуг

Провайдеры медицинских услуг СВН обязуются предоставлять услуги в течение одного часа для экстренных случаев, в течение 24 часов для неотложных ситуаций и в течение 7 дней для плановых приемов и направлений к специалистам. Экстренные ситуации - это ситуации, которые человек без соответствующего медицинского образования может посчитать недостаточно серьезными и, по его мнению, не представляющими непосредственную угрозу жизни или здоровью человека. Неотложные ситуации - это заболевание или состояние человека, при которых ему требуется оказание экстренной медицинской помощи в течение 24 часов, в противном случае оно влечет значительное ухудшение состояния или экстренное вмешательство.

1.12. Услуги в нерабочее время

Вы можете обратиться в СВН по вопросам, не связанным с оказанием неотложной медицинской помощи в любой день недели, круглосуточно. Дежурные медицинские работники помогут Вам с любым необходимым уходом и лечением.

1.13. Вовлеченность участников

Программа повышения качества СВН

В СВН действует программа повышения качества (QI), которая контролируется Комитетом по повышению качества (QIC). Каждый год СВН ставит перед собой цели по улучшению качества получаемого Вами медицинского обслуживания. Программа ориентирована на следующие области:

- ➔ Безопасность участников
- ➔ Удовлетворенность участников
- ➔ Участие и опыт провайдеров медицинских услуг
- ➔ Качественные измерения

Ежегодно СВН пересматривает цели, чтобы убедиться в их достижении. Если цели не были достигнуты, команда QI работает с персоналом СВН над внесением изменений с целью улучшения показателей. Перейдите по ссылке cbhphilly.org/about-us/data-reports-and-minutes/ для ознакомления с ежегодными оценками программы QI.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

2.1. Права и обязанности участников

Сообщество охраны психического здоровья (СВН) и сеть провайдеров медицинских услуг не допускают дискриминации участников по признаку расы, пола, религии, национального происхождения, ограниченных возможностей, возраста, сексуальной ориентации, гендерной идентичности или по любым другим признакам, запрещенным законом.

Как участник СВН, Вы имеете следующие права и обязанности.

Права участника

Как участник СВН, Вы обладаете определенными правами. Права участника приведены ниже. Вы также можете позвонить в Службу поддержки в случае, если вам нужна помощь в разъяснении этой информации.

1. *Достоинство и неприкосновенность частной жизни*

Каждому участнику гарантируется право на уважительное отношение со стороны персонала СВН и провайдеров медицинских услуг сети, признание его достоинства, права на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность.

2. *Раскрытие информации*

Каждому участнику гарантируется право на получение информации о СВН, политике сообщества, процедурах, услугах, специалистах, провайдерах медицинских услуг, а также о правах и обязанностях представителей сообщества. Вышеперечисленная информация должна быть легко доступна участникам сообщества и представлена в доступной форме.

3. *Участие в процессах принятия решений*

Каждому участнику гарантируется право совместного участия с провайдерами медицинских услуг в принятии решений, касающихся психического здоровья самого участника, включая выбор медицинского провайдера СВН, а также привлекать к принятию таких решений членов семьи или других выбранных участником лиц, осуществляющих уход. Участники могут стать частью своих терапевтических команд, задавать вопросы и получать ответы до и во время лечения.

4. *Неотложная помощь*

Каждому участнику гарантируется право на получение необходимых экстренных услуг от любого медицинского провайдера, независимо от одобрения со стороны СВН.

5. *Раскрытие информации о доступных вариантах лечения*

Каждому участнику гарантируется право на открытое обсуждение и получение от провайдеров медицинских услуг информации о подходящих или необходимых с медицинской точки зрения вариантах лечения его заболевания, независимо от стоимости или страхового покрытия. Обсуждения и информация от провайдеров

медицинских услуг должны быть ясными и понятными, без какого-либо вмешательства со стороны СВН.

6. Отказ от лечения

Каждый участник, принимающий решение относительно своего лечения, вправе отказаться от лечения (если оно не является принудительным в соответствии с Постановлением по соблюдению соответствующих процедур закона об охране психического здоровья) или сменить провайдера медицинских услуг. При таких обстоятельствах Вы имеете право получить разъяснение возможных последствий, если Вы не пройдете лечение.

7. Конфиденциальность

Каждому участнику гарантируется право на конфиденциальность в отношении его личной информации и медицинских записей. СВН обязано по закону уважать и защищать частную жизнь своих участников. Для получения более подробной информации рекомендуем ознакомиться с Уведомлением СВН о порядке использования конфиденциальной информации по ссылке cbhphilly.org/members/rights-responsibilities/notice-of-privacy-practices/.

8. Предоставление копий медицинских записей

Каждый участник вправе запрашивать и получать копии своих медицинских записей, находящихся на хранении в СВН, а также требовать внесения в них изменений или исправлений. Для получения дополнительной информации рекомендуем ознакомиться [Уведомлением СВН о порядке использования конфиденциальной информации](#).

9. Консультация другого специалиста

Каждому участнику гарантируется право на получение консультации другого квалифицированного специалиста по охране психического здоровья в рамках СВН. Служба поддержки участников СВН предоставит возможные варианты получения такой консультации.

10. Направление претензии

Каждый участник вправе направить претензию, если он не согласен с отказом, одобрением, изменением или решением о медицинской необходимости, принятым СВН. Более подробную информацию см. в [разделе 7 "Жалобы, претензии и объективные разбирательства"](#) на стр. 51 настоящего Руководства.

11. Подача жалобы

Каждый участник вправе подать жалобу, если он не удовлетворен работой СВН или провайдера медицинских услуг по поводу обслуживания или лечения. Более подробную информацию см. в [разделе 7 "Жалобы, претензии и объективные разбирательства"](#) на стр. 51 настоящего Руководства.

12. Заявление об объективном разбирательстве

Каждый участник вправе обратиться в Департамент социального обеспечения штата Пенсильвания с просьбой о проведении объективного разбирательства, если он недоволен

или не согласен с каким-либо действием со стороны СВН. Более подробную информацию см. в [разделе 7 "Жалобы, претензии и объективные разбирательства"](#) на стр. 51 настоящего Руководства.

13. Свобода от ограничений и изоляции

Каждому участнику гарантируется право не подвергаться никаким ограничениям или изоляции, используемым в качестве средства принуждения, дисциплины, удобства или мести.

14. Свобода религиозного вероисповедания

Каждому участнику гарантируется право на получение услуг медицинского провайдера независимо от моральных или религиозных убеждений. СВН предоставляет информацию о соответствующих услугах, а также оказывает содействие в их предоставлении.

15. Свободное осуществление прав

Каждый участник вправе свободно осуществлять свои права без негативного влияния на отношение к нему со стороны СВН, его провайдеров медицинских услуг или Департамента социального обеспечения штата Пенсильвания.

16. Планирование будущего

Каждому участнику гарантировано право на составление предварительных медицинских указаний. Более подробную информацию см. в [разделе 5 "Рекомендации по охране психического здоровья"](#) на стр. 46 настоящего Руководства.

17. Рекомендации по правам и обязанностям

Каждый участник вправе давать рекомендации в отношении Политики прав и обязанностей участников СВН.

Обязанности участника

Сотрудники СВН и провайдеры медицинских услуг СВН вправе ожидать уважительного отношения со стороны участников сообщества. Каждый участник СВН несет ответственность за:

- 1.** Честное и в полном объеме предоставление всей информации, необходимой СВН и провайдерам медицинских услуг для оказания помощи;
- 2.** Соблюдение всех инструкций по уходу, согласованных с лечащими врачами, в том числе инструкций по приему назначенных лекарств, предупреждение врачей о любых возникающих проблемах и их своевременное информирование о текущем приеме лекарств, в том числе безрецептурных препаратов, витаминов и лекарственных средств природного происхождения;
- 3.** Понимание проблем со здоровьем, личное присутствие и участие в принятии решений, касающихся медицинского обслуживания и лечения, в том числе за работу со своими лечащими врачами над созданием, реализацией и выполнением планов лечения и достижением целей по мере возможности;

4. Информирование провайдеров медицинских услуг о любых трудностях, разногласиях или недоразумениях, связанных с лечением;
5. Соблюдение всех назначений СВН и назначений провайдера медицинских услуг;
6. Информирование окружного Отдела поддержки в вопросах социального обеспечения, провайдеров медицинских услуг и СВН о любых изменениях в Вашей личной информации (например, адрес, номер телефона);
7. Изучение информации о покрытии расходов со стороны СВН, включая все страховые покрытия и ограничения;
8. Работу исключительно с провайдерами медицинских услуг СВН, если только СВН не утвердит медицинского провайдера, не входящего в сеть;
9. Уважительное отношение ко всем пациентам, сотрудникам, волонтерам и сотрудникам медицинских учреждений; и
10. Сообщение о любых подозрениях в мошенничестве или злоупотреблениях на горячую линию СВН по телефону 1-800-229-3050, по электронной почте cbh.compliancehotline@phila.gov или в Департамент социального обеспечения штата Пенсильвания.

2.2. Согласие на получение психиатрической помощи

Дети младше 14 лет должны иметь разрешение родителей или законных опекунов на получение психиатрической помощи. Детям 14 лет и старше не требуется разрешение родителей или законных опекунов на получение психиатрической помощи. Все дети могут получить помощь при проблемах с алкоголем или наркотиками без разрешения родителей или законных опекунов. Они могут дать согласие на психиатрическую помощь и вправе выбрать того, кто может ознакомиться с их записями, в случае если они дали согласие на психиатрическую помощь. Кроме того, родитель или законный опекун может дать согласие на оказание психиатрической помощи ребенку в возрасте 14 лет до 18 лет.

Для всех, кто оказывает поддержку ребенку, важно совместное участие в планировании ухода за ним. Все, кто оказывает поддержку ребенку, должны, по возможности, делиться информацией, необходимой для его лечения.

В таблице ниже приведен список лиц, кто может дать согласие на лечение.

Если ребенок	В этом случае
Младше 14 лет	Для получения психиатрической помощи необходимо разрешение родителей или законных опекунов
14 лет и старше	Для получения психиатрической помощи не требуется разрешение родителей или законных опекунов

Любой возраст

Можно получить помощь при расстройстве, связанном с употреблением психоактивных веществ, без разрешения родителей или законных опекунов

Узнать больше о том, кто может дать согласие на лечение можно у специалистов Службы поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600. Иногда трудно понять, что ребенок имеет право на личную жизнь и может самостоятельно дать согласие на психиатрическую помощь. СВН поможет Вам разъяснить эти права, чтобы вы могли оказать своему ребенку максимальную поддержку со своей стороны.

2.3. Неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность

СВН защищает конфиденциальность Ваших персональных данных о состоянии здоровья (РНИ). СВН обязуется сообщить о возможностях использования Ваших РНИ или их передаче третьим лицам. Сюда входит передача Ваших РНИ провайдерам медицинских услуг, задействованных в оказании вам медицинской помощи, с целью дальнейшей оплаты оказанных услуг СВН. Сюда также входит передача Ваших РНИ в Департамент социального обеспечения. Данная информация включена в Уведомление СВН о порядке использования конфиденциальной информации. Получить копию Уведомления СВН о порядке использования конфиденциальной информации можно у сотрудника СВН по вопросам конфиденциальности, позвонив по номеру 215-413-8585, или на официальном сайте cbhphilly.org.

2.4. Информация о выставлении счетов и оплатах

Провайдеры медицинских услуг, входящие в сеть СВН, могут не выставять Вам счет за необходимые с медицинской точки зрения услуги, которые покрывает СВН. Даже если Ваш медицинский провайдер не получил от СВН оплату или полную сумму счета, он не имеет права выставить Вам счет. Это называется выставлением счета пациенту по оплате остаточного баланса.

Когда провайдер медицинских услуг может выставить мне счет?

Провайдеры медицинских услуг могут выставить Вам счет, если:

- ➔ Вы получили услуги от медицинского провайдера, не входящего в сеть, без разрешения СВН, и медицинский провайдер сообщил Вам до получения услуги, что услуга не подлежит страховому покрытию, и Вы согласились оплатить ее;
- ➔ Вы получили услуги, которые не покрываются СВН, и медицинский провайдер сообщил вам до получения услуги, что услуга не подлежит страховому покрытию, и Вы согласились оплатить ее; или
- ➔ Вы получили услугу от медицинского провайдера, не являющегося участником программы оказания медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования.

Что мне делать в случае получения счета?

Если Вы получили счет от провайдера медицинских услуг сети СВН и считаете, что провайдер не должен был выставить Вам счет, сообщите об этом в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Если Вы получили от провайдера медицинских услуг счет по одной из вышеперечисленных причин, по которым провайдер имеет право выставить вам счет, оплатите его или позвоните провайдеру.

2.5. Ответственность перед третьими лицами

Возможно, Вы являетесь участником страховой программы Medicare или страховой программы другой компании. Medicare и участие в страховой программе другой компании - это Ваш основной источник страхования. Такое страхование известно как "ответственность перед третьими лицами" или TPL. Участие в другой программе страхования не влияет на Ваше право на получение медицинской помощи. В большинстве случаев Medicare или другая страховая компания оплатит оказанные услуги медицинского провайдера раньше, чем СВН. СВН может выставить счет только на ту сумму, которую не покрывает Ваша страховая программа Medicare или другая страховая программа.

Вы должны сообщить как своему САО, так и в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600, если являетесь участником страховой программы Medicare или другой страховой программы. При обращении к провайдеру медицинских услуг или в аптеку, необходимо сообщить провайдеру медицинских услуг или аптеке обо всех имеющихся у Вас видах медицинского страхования и предъявить медицинскому провайдеру или в аптеке свою карту Medicare, ACCESS, EBT или другую страховую карту. Это поможет обеспечить своевременную и правильную оплату счетов за медицинское обслуживание.

2.6. Координация выплат

Если Вы являетесь участником страховой программы Medicare и необходимая Вам услуга или другое обслуживание покрывается страховой программой Medicare, Вы можете получить обслуживание у любого выбранного вами провайдера медицинских услуг программы Medicare. Провайдеру медицинских услуг не обязательно состоять в сети СВН или быть зарегистрированным в программе Medicaid. Вам также не нужно получать предварительное утверждение лечения страховой компанией от СВН. СВН будет сотрудничать с Medicare, чтобы решить, нужно ли оплачивать оказанные услуги медицинского провайдера после оплаты, прежде произведенной Medicare.

Если Вам необходима медицинская услуга, которая не покрывается программой Medicare, но покрывается СВН, Вы должны получить ее у медицинского провайдера, входящего в сеть СВН. К этим услугам применяются все правила СВН, такие как предварительное утверждение лечения страховой компанией и направление к специалистам.

Если Вы не являетесь участником страховой программы Medicare, но являетесь участником другой страховой программы и Вам необходима медицинская услуга, которая покрывается другой страховой компанией, Вы должны получить услугу у медицинского провайдера, который входит как в сеть Вашей другой страховой программы, так и в сеть СВН. Вам необходимо соблюдать правила вашей другой страховой программы и СВН, такие как предварительное

утверждение лечения страховой компанией и рекомендации специалистов. СВН будет сотрудничать с представителями Вашей другой страховой программы с целью решения о необходимости оплаты оказанных медицинских услуг после того, как оказанные услуги медицинского провайдера будут оплачены другой страховой компанией.

Если Вам требуется медицинская услуга, которая не покрывается другой страховой программой, Вам необходимо получить ее у медицинского провайдера, входящего в сеть СВН. К этим услугам применяются все правила СВН, такие как предварительное утверждение лечения страховой компанией и направление к специалистам.

2.7. Сообщения о мошенничестве и злоупотреблениях

Как сообщить о мошенничестве или злоупотреблении со стороны участников?

Если вы считаете, что кто-то использует Вашу карту ACCESS или карту другого участника для получения услуг, оборудования или лекарств, подделывает или меняет рецепты или получает услуги, в которых не нуждается, сообщите об этом на горячую линию СВН по вопросам мошенничества и злоупотреблений по телефону 1-800-229-3050. Вы также можете сообщить эту информацию на горячую линию Департамента социального обеспечения по борьбе с мошенничеством и злоупотреблениями по телефону 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Как сообщить о мошенничестве или злоупотреблении со стороны провайдера медицинских услуг?

Мошенничество со стороны провайдера медицинских услуг подразумевает выставление счета провайдером за услуги, оборудование или лекарства, которые Вы не получали, или выставление счета за услугу, отличную от той, которую Вы получили. Выставление счета за одну и ту же услугу более одного раза или изменение даты оказания услуги также являются примерами мошенничества со стороны провайдера медицинских услуг. Сообщить о мошенничестве со стороны провайдера медицинских услуг можно на горячую линию СВН по вопросам мошенничества и злоупотреблений по телефону 1-800-229-3050. Вы также можете сообщить эту информацию на горячую линию DHS по вопросам мошенничества и злоупотреблений по телефону 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

3. УСЛУГИ ПО ОХРАНЕ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

3.1. Управление оказанием медицинского ухода в отдельных случаях

Контрольно-ревизионная деятельность

СВН осуществляет контрольно-ревизионную деятельность с целью убедиться, что участники получают надлежащие и качественные услуги. Процедура контрольно-ревизионной деятельности в СВН состоит в утверждении и отклонении услуг, требующих предварительного утверждения лечения страховой компанией. Менеджеры по клиническому уходу и руководители осуществляют проверку первоначальных запросов, требующих предварительного утверждения лечения страховой компанией, и утверждают услуги. Любой запрос на обслуживание, который не соответствует критериям медицинской необходимости, передается консультантам лечащего врача или психолога (при необходимости) для последующего утверждения или отклонения. Контрольно-ревизионная деятельность предусматривает также процессы рассмотрения претензий и апелляций.

Комплексное обслуживание

СВН определила, что использование данных для выявления участников со комплексными потребностями необходимо для обеспечения качественного обслуживания. Управление популяцией - это процесс группировки участников по сходным категориям в зависимости от потребностей и предоставления им дополнительной поддержки и услуг по координации медицинского обслуживания. В некоторых случаях группами занимается один и тот же сотрудник службы регулирования объема страхового покрытия (УМ), чтобы обеспечить удовлетворение их уникальных потребностей в лечении в течение длительного времени.

Межсистемные консультации

СВН сотрудничает с нашими системными партнерами с целью предоставления своим участникам наиболее полного перечня услуг. В результате сотрудники УМ предоставляют межсистемные консультации таким учреждениями-партнерами, как:

- ➔ Система правосудия
- ➔ Система социального обеспечения детей
- ➔ Служба по работе с лицами с ограниченными интеллектуальными возможностями
- ➔ Система образования
- ➔ Система физического здоровья
- ➔ Система жилищного обеспечения

СВН использует стандартные шаблоны проверок, основанные на уровне оказания медицинской помощи, чтобы обеспечить сбор необходимой информации для принятия обоснованного решения. Эта информация включает, в частности, возраст, осложнения, ход лечения, психосоциальную ситуацию и домашнюю обстановку. Собранная информация затем

используется HealthChoices, Американским обществом аддиктивной медицины (ASAM) и другими утвержденными штатом критериями медицинской необходимости при принятии клинических важных решений.

3.2. Услуги, подлежащие страховому покрытию

Просим внимательно ознакомиться с содержанием данной главы для понимания категории услуг, подлежащих страховому покрытию. Если у Вас остались вопросы об услугах, подлежащих страховому покрытию, или Вам нужна дополнительная информация о покрываемой услуге, обратитесь в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Услуги, подлежащие страховому покрытию со стороны СВН, перечислены и описаны в разделах [3.6](#) (стр. 31) и [3.7](#) (стр. 35), а также в [приложении](#) (стр. 69) настоящего Руководства.

Другие услуги

Компенсация услуг (ILOS)

ILOS - это экономически эффективные, соответствующие медицинским показаниям альтернативные услуги или условия, предлагаемые участникам сообщества. ILOS могут использоваться в качестве немедленной или долгосрочной замены услуг или условий, покрываемых государственным планом, или в тех случаях, когда ILOS ожидаемо уменьшат или устранят необходимость в использовании покрываемых услуг или условий в будущем.

3.3. Услуги, не подлежащие страховому покрытию

СВН покрывает только Ваши услуги по охране психического здоровья. Ваше медицинское обслуживание в МСО будет покрывать услуги физического здоровья, приобретение большей части лекарств, стоматологические услуги и расходы по уходу за зрением. Если у Вас возникли вопросы о том, покрывает ли СВН ту или иную услугу, рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

3.4. Консультация другого специалиста

Вы имеете право запросить консультацию другого специалиста, если Вы не уверены в каком-либо предложенном Вам медицинском лечении или услуге. Консультация другого специалиста может дать Вам больше информации, которая поможет принять важные решения о лечении. Вы можете получить консультацию другого специалиста бесплатно.

Обратитесь в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600, чтобы узнать имена других провайдеров медицинских услуг для получения консультации со специалистом. Если в сети СВН нет других медицинских провайдеров, Вы можете обратиться в СВН за разрешением на консультацию специалиста провайдера медицинских услуг, не входящего в сеть.

3.5. Что такое предварительное утверждение?

Для получения некоторых услуг необходимо получить одобрение СВН. Это называется предварительным утверждением лечения страховой компанией. В отношении услуг, требующих предварительного утверждения, СВН решает, является ли запрашиваемая услуга необходимой по медицинским показаниям, до того, как Вы получите эту услугу. Вы или Ваш провайдер медицинских услуг должны подать запрос в СВН для получения одобрения до того, как Вы получите услугу. На следующих страницах приведены требования для получения разрешения на различные услуги.

Что означает «необходимый по медицинским показаниям»?

«Необходимый по медицинским показаниям» означает, что услуга или лекарство выполняют одно из следующих условий:

- ➔ Предотвращение или ожидаемая остановка развития заболевания, состояния или инвалидности.
- ➔ Уменьшение или ожидаемое улучшение физических, психических или развивающихся последствий болезни, состояния, травмы или инвалидности.
- ➔ Способствует обретению или сохранению способности выполнять повседневные задачи, с учетом как Ваших возможностей, так и возможностей людей того же возраста.

Если Вам необходимо помощь в разъяснении, в каких случаях услуга или лекарство необходимы по медицинским показаниям, или Вы хотите получить дополнительную информацию, рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Как запросить предварительное утверждение?

Для некоторых услуг СВН может потребоваться предварительное утверждение. Предварительное утверждение означает, что и Ваш провайдер медицинских услуг, и СВН должны одобрить услуги, до того, как Вы сможете их получать. Ваш провайдер медицинских услуг обязан запросить у СВН предварительное утверждение. СВН рассмотрит запрос медицинского провайдера, и Ваша услуга будет одобрена, если Ваши потребности соответствуют критериям медицинской необходимости (MNC) для оказания данной услуги. MNC - это перечень симптомов и обстоятельств, которые делают услугу «необходимой с медицинской точки зрения» для Вашего здоровья. Это поможет получить подходящие именно Вам услуги в необходимом объеме. Если СВН отклонит запрос на получение услуг, мы направим Вам информационное письмо с объяснением принятого решения, и, таким образом, эти услуги не будут одобрены для оплаты.

Если Вам нужна помощь в разъяснении процесса предварительного утверждения лечения страховой компанией, обратитесь к своему провайдеру медицинских услуг или в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Если Вы или Ваш провайдер медицинских услуг хотите получить копию Руководства с описанием критериев медицинской необходимости или других правил, согласно которым осуществляется принятие решения для по запросу на предварительное утверждение лечения

страховой компанией, посетите страницу MNC на сайте СВН cbhphilly.org/cbh-providers/oversight-and-monitoring/medical-necessity-criteria/.

На какие услуги или лекарства необходимо получить предварительное утверждение?

СВН не возмещает затраты на приобретение лекарственных препаратов. Лекарственные препараты, в том числе лекарства, которые Вы принимаете для лечения психических расстройств, оплачиваются вашей организацией управляемого медицинского обслуживания (РН-МСО). Обратитесь в свою РН-МСО, чтобы узнать о списке лекарственных препаратов, затраты на приобретение которых подлежат возмещению.

См. таблицы в разделах о подлежащих страховому покрытию услугах для **взрослых**, а также услугах для **детей и подростков** со стр. 31 для получения информации об услугах, для которых требуется предварительное утверждение.

Если Вы или Ваш провайдер медицинских услуг не уверены в том, требуется ли для услуги предварительное утверждение, рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Предварительное утверждение для оказания услуги

Предварительное утверждение для оказания неотложной помощи можно запросить круглосуточно. СВН проинформирует Вашего медицинского провайдера о состоянии запроса (одобрен или отклонен) в течение 24 часов с момента поступления запроса.

Предварительное утверждение для предоставления плановых услуг оформляется в обычное рабочее время. Если запрос на плановую услугу поступает в нерабочее время, он оформляется на следующий рабочий день. СВН примет решение по запросам на оказание плановых услуг в течение двух рабочих дней после получения запроса.

СВН рассмотрит запрос на предварительное утверждение и предоставленную Вами или Вашим медицинским провайдером информацию. СВН проинформирует Вас о своем решении в течение двух рабочих дней с даты получения запроса, если у него будет достаточно информации для принятия решения о соответствии услуги критериям медицинской необходимости.

Если СВН не располагает достаточной информацией для принятия решения по запросу, он должен проинформировать Вашего провайдера медицинских услуг в течение 48 часов после получения запроса о необходимости предоставления дополнительной информации для принятия решения по запросу. У провайдера медицинских услуг будет 14 дней на предоставление дополнительной информации. СВН сообщит Вам о своем решении в течение двух рабочих дней после получения дополнительной информации.

Вы и Ваш провайдер медицинских услуг получите письменное уведомление, в котором будет указано, одобрен или отклонен запрос, а в случае отказа - причина отказа.

Что делать, если я получил уведомление об отказе?

Если СВН отклоняет запрос на получение услуги или не утверждает ее в соответствии с запросом, Вы можете подать жалобу или направить претензию. Если Вы подали жалобу или

направили претензию в связи с отказом в предоставлении текущей услуги, СВН должно разрешить предоставление услуги до момента рассмотрения поданной Вами жалобы или направленной претензии. Более подробную информацию см. в [разделе 7 "Жалобы, предложения и объективные разбирательства"](#) на стр. 51 настоящего Руководства.

3.6. Подлежащие страховому покрытию услуги, взрослые

(От 18 лет и старше)

Категория	Услуга	Требуется ли предварительное утверждение лечения страховой компанией?	Как мне получить доступ к услуге?
Услуги экстренной помощи			
<u>Кризисное вмешательство</u>	Общественная мобильная группа реагирования на психологические кризисы (CMCRT) (Мобильная кризисная группа для взрослых FKA)	Нет	Для получения экстренной помощи позвоните по номеру 911 или посетите центр кризисного реагирования или отделение экстренной помощи.
	Группа реагирования в кризисных ситуациях (CIRT)	Нет	
	Прием без предварительной записи по вопросам психологического кризиса (Центр кризисного реагирования/CRC)	Нет	
Неотложные услуги			
<u>Стационарные услуги в области психического здоровья</u>	23-часовая стабилизация психологического кризиса	Нет	Для получения стационарного лечения Вам потребуется обследование в отделении экстренной помощи или в Центре кризисного реагирования.
	Срочная стационарная психиатрическая госпитализация	Нет	
	Госпитализация в случае психологического кризиса	Да	
	Подострая стационарная психиатрическая госпитализация	Да	
<u>Место проведения оценки</u>	Программа оценки и стабилизации употребления психоактивных веществ	Нет	Для прохождения обследования на предмет употребления психоактивных веществ необходимо посетить круглосуточный Центр профилактики употреблени

Категория	Услуга	Требуется ли предварительное утверждение лечения страховой компанией?	Как мне получить доступ к услуге?
<u>Стационарные услуги при расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD)</u>	Индукция бупренорфином в Центре кризисного реагирования	Нет	Для лечения абстинентного синдрома или получения стационарного лечения от наркотической зависимости необходимо пройти обследование в Центре профилактики употребления психоактивных веществ, отделении экстренной помощи или Центре кризисного реагирования.
	Стационарные услуги под медицинским наблюдением в рамках программы SUD – лечение абстинентного синдрома (ASAM 3.7WM)	Нет	
	Интенсивные стационарные услуги с медицинским обслуживанием в рамках программы SUD (ASAM 4)	Да	
	Интенсивные стационарные услуги с медицинским обслуживанием в рамках программы SUD - лечение абстинентного синдрома (ASAM 4WM)	Нет	
Плановые услуги			
<u>Амбулаторная помощь при лечении психических заболеваний</u>	Клозапин	Нет	Воспользуйтесь поиском по Каталогу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора амбулаторного провайдера.
	Общественные интегрированные центры реабилитации (CIRC)	Нет	
	Электросудорожная терапия (ECT)	Да	
	Расширенная неотложная помощь (EAC)	Да	
	Амбулаторная помощь при лечении психических заболеваний (MHOP)	Нет	
	Паллиативная помощь при психических заболеваниях	Нет	

Категория	Услуга	Требуется ли предварительное утверждение лечения страховой компанией?	Как мне получить доступ к услуге?
<u>Амбулаторная помощь при лечении психических заболеваний</u>	Мобильная программа по коррекции и терапии симлогомании	Нет	Воспользуйтесь поиском по КATALOGу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора амбулаторного провайдера.
	Мобильные службы психиатрической реабилитации (MPRS)	Нет	
	Психологическое тестирование	Да	
<u>Амбулаторная помощь при лечении расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD)</u>	Медикаментозное лечение (MAT)	Нет	Воспользуйтесь поиском по КATALOGу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН, позвоните в Службу поддержки участников или посетите Центр профилактики употребления психоактивных веществ для выбора амбулаторного провайдера в области лечения наркотической зависимости.
	Амбулаторная помощь при лечении SUD (ASAM 1.0)	Нет	
	Интенсивная амбулаторная помощь при лечении SUD (ASAM 2.1)	Нет	
	Паллиативная помощь при лечении SUD (ASAM 2.5)	Нет	
<u>Ведение отдельного клинического случая и взаимная поддержка</u>	Ассертивное лечение в сообществе (АСТ)	Да	Воспользуйтесь поиском по КATALOGу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора провайдера медицинских услуг, ответственного за ведение отдельного клинического случая.
	Смешанное ведение отдельного клинического случая	Нет	
	Объединенная система ведения отдельного клинического случая / Неприверженность АСТ	Нет	
	Сертифицированный специалист-наставник	Нет	
<u>Ведение отдельного</u>	Судебно-медицинское интенсивное восстановительное лечение (FIR)	Нет	Воспользуйтесь поиском по КATALOGу провайдеров

Категория	Услуга	Требуется ли предварительное утверждение лечения страховой компанией?	Как мне получить доступ к услуге?
<u>клинического случая и взаимная поддержка</u>	Программа интенсивной терапии	Нет	медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора провайдера медицинских услуг, ответственного за ведение отдельного клинического случая.
	Координация ресурсов	Нет	
	Программа интенсивной терапии при лечении SUD	Нет	
<u>Стационарные реабилитационные услуги при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD)</u>	Специализированные реабилитационные учреждения для лечения SUD под клиническим контролем (ASAM 3.1) (Реабилитационный центр FKA)	Да	Для лечения абстинентного синдрома или прохождения реабилитационного лечения при расстройстве, вызванном употреблением психоактивных веществ, с проживанием необходимо пройти обследование в Центре профилактики употребления психоактивных веществ, отделении экстренной помощи или Центре кризисного реагирования.
	Высокоинтенсивные стационарные услуги для лечения SUD под клиническим контролем (ASAM 3.5)	Нет	
	Интенсивное стационарное лечение SUD под медицинским наблюдением (ASAM 3.7)	Да	
<u>Стационарные услуги по охране психического здоровья</u>	Команды ассертивной терапии – Проживание с клиническим сопровождением	Да	Для прохождения стационарного лечения Вам необходимо пройти психиатрическое обследование у провайдера медицинских услуг СВН. Воспользуйтесь поиском по Каталогу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора подходящего провайдера медицинских услуг.
	Комплексное долгосрочное лечение психических расстройств (IBHLTC)	Нет	
	Долгосрочное структурированное стационарное лечение (LTSR)	Да	
	Стационарное учреждение психического здоровья	Да	

Категория	Услуга	Требуется ли предварительное утверждение лечения страховой компанией?	Как мне получить доступ к услуге?
<u>Стационарные услуги по охране психического здоровья</u>	Амбулаторная расширенная неотложная помощь	Да	
	Психиатрический стационар для взрослых (RTFA)	Да	

3.7. Подлежащие страховому покрытию услуги, дети/подростки

(До 18 лет, некоторые услуги - до 21 года)

Категория	Услуга	Требуется ли предварительное утверждение лечения страховой компанией?	Как мне получить доступ к услуге?
Услуги экстренной помощи			
<u>Кризисное вмешательство</u>	Мобильная кризисная группа помощи детям (СМСТ)	Нет	Для получения экстренной помощи Вашему ребенку позвоните по номеру 911 или посетите Центр кризисного реагирования или отделение экстренной помощи. Если у Вашего ребенка возникла чрезвычайная ситуация, не представляющая угрозы для жизни, и ему понадобятся услуги мобильной помощи, обратитесь на горячую линию психологической помощи в Филадельфии по телефону 215-685-6440.
	Прием без предварительной записи по вопросам психологического кризиса (Центр кризисного реагирования/CRC)	Нет	
Неотложные услуги			
<u>Кризисное вмешательство (неэкстренное)</u>	Мобильные службы быстрого реагирования для детей (CMIS)	Нет	Для получения CMIS Ваш ребенок должен пройти обследование в отделении экстренной помощи, Центре кризисного реагирования или СМСТ.

Категория	Услуга	Требуется ли предварительное утверждение лечения страховой компанией?	Как мне получить доступ к услуге?
<u>Стационарные услуги в области психического здоровья</u>	Срочная стационарная психиатрическая госпитализация	Нет	Для получения стационарного лечения Ваш ребенок должен пройти обследование в отделении экстренной помощи или в Центре кризисного реагирования.
	Отделение кризисной реабилитации (CSU)	Нет	
Плановые услуги			
<u>Амбулаторная помощь при лечении психических заболеваний</u>	Амбулаторная помощь при лечении психических заболеваний (МНОР)	Нет	Воспользуйтесь поиском по КATALOGу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора амбулаторный провайдера в области психического здоровья.
	Паллиативная помощь при психических заболеваниях	Да	
	Психологическое тестирование	Нет	
	Оценка психосексуального состояния	Нет	
<u>Амбулаторная помощь при лечении расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD)</u>	Амбулаторная помощь при лечении SUD (ASAM 1.0)	Нет	Воспользуйтесь поиском по КATALOGу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора провайдера в области лечения SUD.
	Интенсивная амбулаторная помощь при лечении SUD (ASAM 2.1)	Нет	
<u>Ведение отдельного клинического случая</u>	Смешанное ведение отдельного клинического случая	Нет	Воспользуйтесь поиском по КATALOGу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора провайдера медицинских услуг, ответственного за ведение отдельного клинического случая.

Категория	Услуга	Требуется ли предварительное утверждение лечения страховой компанией?	Как мне получить доступ к услуге?
<u>Интенсивные услуги по охране психического здоровья (IBHS)</u>	Переход на клинические услуги и стабилизация (CTSS)	Да	Для получения IBHS или FBS необходимо пройти обследование у провайдера медицинских услуг СВН. Воспользуйтесь поиском по КATALOGу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора подходящего провайдера медицинских услуг.
	Индивидуальные услуги IBHS	Да	
	Групповые услуги IBHS	Да	
	Услуги IBHS по прикладному анализу поведения (ABA)	Да	
<u>Семейная терапия</u>	Семейная терапия (FBS)	Да	
	Функциональная семейная терапия (FFT)	Да	
	Мультисистемная терапия проблемного сексуального поведения (MST-PSB)	Да	
<u>Психиатрический стационар (RTF)</u>	Психиатрические лечебные учреждения (PRTF) (аккредитованные и не аккредитованные Объединенной комиссией)	Да	Для прохождения стационарного лечения Вам необходимо пройти психиатрическое обследование у провайдера медицинских услуг СВН. Воспользуйтесь поиском по КATALOGу провайдеров медицинских услуг на сайте СВН или позвоните в Службу поддержки участников для выбора подходящего провайдера медицинских услуг.
<u>Общественное стационарное реабилитационное лечение (CRR)</u>	Принимающий дом CRR	Да	
<u>Стационарные реабилитационные услуги при расстройствах, связанных с</u>	Высокоинтенсивные стационарные услуги для лечения SUD под клиническим контролем (ASAM 3.5)	Да	Для прохождения реабилитационного лечения при расстройстве, вызванном употреблением психоактивных веществ, с

Категория	Услуга	Требуется ли предварительное утверждение лечения страховой компанией?	Как мне получить доступ к услуге?
употреблением психоактивных веществ (SUD)			проживанием необходимо пройти обследование в отделении экстренной помощи или Центре кризисного реагирования.

3.8. Описание услуг

Услуги экстренной помощи

Услуги экстренной помощи - это услуги, необходимые для лечения или оценки неотложного медицинского состояния, в том числе состояние психического здоровья. Угрожающее состояние здоровья - это настолько тяжелое состояние, которое человек без медицинского образования может посчитать недостаточно серьезными и, по его мнению, не представляющими непосредственную угрозу жизни или здоровью человека. При угрожающем состоянии нездоровья обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи, наберите 911 или позвоните в местную службу скорой медицинской помощи. Вам **не** нужно получать предварительное разрешение СВН на получение неотложной помощи, и Вы можете обратиться в любую больницу или другое учреждение для получения неотложной помощи.

Если Вы не уверены, что Ваше состояние требует неотложной помощи, обратитесь в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600, круглосуточно, 7 дней в неделю.

Неотложная медицинская транспортировка

Ваша организация управляемого медицинского обслуживания (РН-МСО) оплачивает неотложную медицинскую транспортировку на машине скорой помощи при неотложных состояниях. Для получения экстренной помощи позвоните по номеру 911 или в местную службу скорой медицинской помощи. Не обращайтесь в [Программу транспортировки при оказании медицинской помощи](#) (описание приведено на стр. 42 настоящего Руководства) для получения экстренной медицинской помощи.

Амбулаторная помощь

СВН покрывает стоимость амбулаторной помощи при лечении психических заболеваний и расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Амбулаторное обслуживание не требует посуточного пребывания в больнице. СВН поможет организовать вышеприведенные услуги у одного из сетевых провайдеров.

Некоторые амбулаторные услуги требуют предварительного утверждения лечения страховой компанией. Просим ознакомиться с разделами [3.6](#) и [3.7](#) об услугах, подлежащих страховому

покрытию (стр. 31 настоящего Руководства), для получения информации о том, какие амбулаторные услуги требуют предварительного утверждения.

Стационарное лечение

СВН покрывает расходы на стационарное лечение психических расстройств и расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Вы должны обратиться в больницу, входящую в сеть СВН. Узнать, входит ли больница в сеть СВН, можно у специалистов Службы поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600. Вы также можете ознакомиться с Каталогом провайдеров медицинских услуг на сайте СВН по адресу cbhphilly.org/cbh-members/provider-directory/, чтобы проверить, входит ли больница в сеть СВН.

После выписки из больницы важно проконсультироваться со своим лечащим врачом. После выписки из больницы Вам следует посещать все назначенные лечащим врачом приемы. Обычно Вы записываетесь на прием к врачу в течение семи дней после выписки из больницы.

Если Вы находитесь за пределами Филадельфии и нуждаетесь в неотложной психиатрической помощи или помощи в лечении расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните по номеру 911 или обратитесь в ближайшую больницу или клинику для получения неотложной помощи. Медицинский провайдер услуг экстренной помощи свяжется с СВН для организации оплаты.

Лекарства для амбулаторного лечения

Ваш план медицинского страхования покрывает большую часть затрат на лекарства для амбулаторного лечения (лекарства, которые вы не получаете в больнице), необходимых для поддержания Вашего психического здоровья. Если у Вас возникли вопросы по списку лекарств для амбулаторного лечения, рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

СВН не возмещает затраты на приобретение лекарственных препаратов. Лекарственные препараты, в том числе лекарства, которые Вы принимаете для лечения психических расстройств, оплачиваются вашей РН-МСО. Обратитесь в свою РН-МСО, чтобы узнать о списке лекарственных препаратов, затраты на приобретение которых подлежат возмещению.

Медикаментозное лечение

При медикаментозном лечении для лечения опиоидной зависимости используются такие препараты, как метадон, субоксон или вивитрол. Медикаментозное лечение подлежит страховому покрытию со стороны СВН. Метадон, субоксон, вивитрол и другие препараты, используемые для лечения опиоидной зависимости, выписываются провайдерами медицинских услуг СВН и подлежат покрытию в рамках Вашего плана медицинского страхования. Если у Вас возникли вопросы о медикаментозном лечении, рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Услуги Американского общества аддиктивной медицины (ASAM)

Критерии ASAM, 3-е издание, - это инструмент оценки, который помогает людям, испытывающим проблемы с употреблением психоактивных веществ, найти подходящие услуги. Провайдеры медицинских услуг используют критерии ASAM для оценки биомедицинских, психологических и социальных потребностей человека, чтобы определить соответствующий уровень ухода (стационарное лечение, стационарная реабилитация, интенсивное амбулаторное лечение или амбулаторное лечение).

Телемедицинские технологии

Некоторые услуги могут быть предоставлены Вам по видеосвязи (общение с врачом или другим провайдером медицинских услуг осуществляется дистанционно, собеседника можно видеть на электронном экране). Это называется телемедициной. Использование телемедицинских технологий помогает всем участникам быстрее получать услуги, которые сложно запланировать. Если Вам предлагают обратиться к телемедицинским технологиям, Вам будет предоставлен выбор между услугами телемедицины и личным приемом. В настоящее время сеть СВН предоставляет ограниченный доступ к услугам телемедицины.

4. УСЛУГИ, НЕ ВХОДЯЩИЕ В СЕТЬ И НЕ ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ ПЛАНОМ

4.1. Провайдеры медицинских услуг, не входящие в сеть

Провайдер медицинских услуг, не входящий в сеть, - это медицинский провайдер, не заключавший договор с Сообществом охраны психического здоровья (СВН) на предоставление услуг участникам СВН. Может возникнуть ситуация, когда Вам понадобится воспользоваться услугами медицинского провайдера или лечебного учреждения, не входящих в сеть СВН. В этом случае Вы можете обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600. СВН проверит, есть ли в Вашем районе другой медицинский провайдер, который может предоставить Вам тот же вид необходимого вам медицинского обслуживания. Если СВН не может предоставить Вам на выбор по крайней мере двух провайдеров медицинских услуг в Вашем районе, СВН оплатит лечение у провайдера услуг, не входящего в его сеть.

4.2. Получение медицинской помощи за пределами зоны обслуживания СВН

Если Вы находитесь за пределами зоны обслуживания СВН и у Вас возникла экстренная медицинская ситуация, обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи или позвоните 911. В случае экстренной медицинской помощи Вам не нужно получать разрешение СВН на получение медицинской помощи.

Если Вам требуется медицинская помощь, не связанная с неотложными состояниями, за пределами зоны обслуживания, рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600, и Вам помогут получить наиболее подходящее медицинское обслуживание.

СВН не оплачивает услуги, полученные за пределами Соединенных Штатов и их территорий.

4.3. Услуги, не предусмотренные планом

Вы иметь право на получение услуг, отличных от тех, которые предоставляет СВН. Ниже перечислены некоторые доступные услуги, не покрываемые со стороны СВН. Если Вы хотите получить помощь в организации этих услуг, но не в их оплате, рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Неэкстренная медицинская транспортировка

Услуги неэкстренной медицинской транспортировки для участников программы HealthChoices не будут оплачены СВН. СВН может помочь в организации транспортировки на оплачиваемые медицинские мероприятия с помощью таких программ, как совместная поездка или транспортировка при оказании медицинской помощи, описанная ниже.

Если у Вас есть вопросы о неэкстренной медицинской транспортировке, рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Программа транспортировки при оказании медицинской помощи

Программа транспортировки при оказании медицинской помощи (МАТР) обеспечивает бесплатную транспортировку на прием к лечащему врачу и в аптеку, при возникновении необходимости покупки лекарственных препаратов или посещения лечащего врача. МАТР в округе, где Вы живете, определит Вашу необходимость в программе и предоставит Вам подходящий вид перемещения. Транспортные услуги обычно предоставляются следующими способами:

- ➔ Там, где доступен общественный транспорт, МАТР предоставляет Вам жетоны или проездные билеты, а также возмещает стоимость проезда в общественном транспорте.
- ➔ Если Вы можете воспользоваться своим или чужим автомобилем, МАТР может выплатить вам сумму за каждую милю, в том числе и покрыть оплату парковки и проезда при наличии действительных квитанций.
- ➔ Там, где общественный транспорт недоступен или не подходит для Вас, МАТР предлагает поездки на паратранзитных транспортных средствах, к которым относятся микроавтобусы, фургоны с подъемниками или такси. Как правило, в транспортном средстве размещаются несколько пассажиров, каждому из которых может потребоваться своя остановка.

Если Вам нужен транспорт для посещения лечащего врача или аптеки, свяжитесь с МАТР, чтобы получить дополнительную информацию и зарегистрироваться на услуги. Modivcare (ранее Logistcare) - это представительство МАТР в округе Филадельфия; с ними можно связаться по телефону 1-877-835-7412. Вы также можете посетить веб-сайт Департамента социального обеспечения МАТР по адресу matp.pa.gov/CountyContact.aspx.

МАТР совместно с СВН подтвердит, что поездка на прием к лечащему врачу, для которой Вам требуется транспорт, входит в перечень покрываемых услуг. СВН сотрудничает с МАТР, чтобы помочь Вам организовать транспортировку. Вы также можете обратиться в Службу поддержки участников СВН для получения дополнительной информации по телефону 1-888-545-2600.

Программа "Женщины, младенцы и дети" (WIC)

Программа "Женщины, младенцы и дети" (WIC) предоставляет услуги по здоровому питанию для младенцев, детей в возрасте до пяти лет, а также беременных, родивших или кормящих грудью женщин. Программа WIC помогает Вам и Вашему ребенку правильно питаться, информируя о правильном питании и выдавая талоны на продукты, которые можно использовать в продуктовых магазинах. Программа WIC помогает младенцам и детям младшего возраста питаться правильно, чтобы они росли здоровыми. Вы можете заполнить заявление на участие в программе WIC у своего провайдера услуг по охране материнства во время следующего визита

или позвонить по телефону 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Для получения дополнительной информации рекомендуем посетить сайт WIC по адресу pawic.com.

Кризис и профилактика бытового насилия

Бытовое насилие - это модель поведения, при которой один человек пытается получить власть или контроль над другим человеком в семье или в интимных отношениях.

Существует множество видов бытового насилия. К ним относятся:

- ➔ Эмоциональное насилие
- ➔ Физическое насилие
- ➔ Преследование
- ➔ Сексуальное насилие
- ➔ Финансовое насилие
- ➔ Словесное оскорбление
- ➔ Жестокое обращение с пожилыми людьми
- ➔ Насилие со стороны близкого партнера в более позднем возрасте
- ➔ Насилие над близким партнером
- ➔ Бытовое насилие в сообществе ЛГБТК+

Существует множество различных названий, используемых для обозначения бытового насилия. Оно может называться: жестоким обращением; домашним насилием; нанесением побоев; насилием со стороны интимного партнера; или насилием в семье, супружестве, отношениях или на свидании.

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

Бытовое насилие - это преступление, и вы можете воспользоваться юридической защитой. Выйти из насильственных отношений нелегко, но вы можете получить помощь.

Где получить помощь

Горячая линия по борьбе с бытовым насилием в Филадельфии	1-866-723-3014 (круглосуточно/7 дней неделю)
Национальная горячая линия по борьбе с бытовым насилием thehotline.org	1-800-799.SAFE (7233) 1-800-787-3224 (TTY) (круглосуточно/7 дней неделю) Отправьте сообщение "START" на номер 88788
Женщины против насилия womenagainstabuse.org	1.866.723.3014
Коалиция по борьбе с бытовым насилием в штате Пенсильвания pcadv.org	1-800-932-4632 (в штате Пенсильвания) 1-800-537-2238 (по всей стране)
<i>К услугам, предоставляемым жертвам бытового насилия, относятся кризисное вмешательство, консультирование, сопровождение в полицию, медицинские и судебные учреждения, а также предоставление временного убежища для жертв и их детей на иждивении. Также проводятся профилактические и образовательные программы, направленные на снижение риска бытового насилия в сообществе.</i>	

Психологический кризис в следствии сексуального насилия и изнасилования

Сексуальное насилие - любой вид нежелательного сексуального контакта, словесного контакта или действий сексуального характера, совершаемых против воли человека. Для совершения сексуального насилия человек может применять силу, угрозы, манипуляции или уговоры. К сексуальному насилию относятся:

- ➔ Изнасилование
- ➔ Насильственные действия сексуального характера
- ➔ Инцест
- ➔ Насильственные действия сексуального характера в отношении детей
- ➔ Изнасилование на свидании или при знакомстве
- ➔ Хватание или лапание
- ➔ Обмен сообщениями сексуального характера без разрешения партнера

- ➔ Ритуальное насилие
- ➔ Сексуальная эксплуатация в коммерческих целях (например, проституция)
- ➔ Сексуальное домогательство
- ➔ Травля против ЛГБТК+
- ➔ Эксгибиционизм и вуайеризм (акт подсматривания, фотографирования или съемки в месте, где можно было бы ожидать уединения)
- ➔ Принудительное участие в производстве порнографии

Жертвы сексуального насилия могут испытывать физические, психические или эмоциональные реакции на пережитый опыт. Пережившие сексуальное насилие могут чувствовать себя одинокими, испытывать страх, чувство стыда или опасение, что им никто не поверит. Исцеление может занять время, но оно может произойти.

Где получить помощь

В кризисных центрах для жертв изнасилования в штате Пенсильвания оказывают помощь всем взрослым и детям. В число услуг входят:

- ➔ Бесплатное и конфиденциальное круглосуточное консультирование в кризисных ситуациях.
- ➔ Услуги для семьи, друзей, партнеров или супругов пострадавшего.
- ➔ Информация и рекомендации по другим услугам в Вашем районе, а также по образовательным программам по профилактике.

**Коалиция в целях содействия уважению в штате
Пенсильвания**
psag.org

1-888-772-7227

Для связи с местным кризисным центром для жертв изнасилования рекомендуем обратиться по телефону или посетить веб-сайт.

5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОХРАНЕ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Руководство по охране психического здоровья - это документ, в котором Вы можете указать, какой психиатрической помощи Вы хотите, если Вы по физическим или психическим причинам не можете принимать решения самостоятельно. Существует два типа Рекомендаций по охране психического здоровья: декларации об охране психического здоровья и доверенности на охрану психического здоровья. Если у Вас есть декларация об охране психического здоровья или аналогичная, Вам необходимо передать их своим провайдерам медицинских услуг, оказывающим психиатрическую помощь, а также доверенному члену семьи или другу, чтобы они знали ваши пожелания.

Как декларация об охране психического здоровья, так и доверенность должны быть составлены в письменной форме. Просто сказать о своих желаниях недостаточно.

В случае изменения в законодательстве, касающегося деклараций об охране психического здоровья и доверенностей, Сообщество охраны психического здоровья (СВН) проинформирует Вас в письменном виде в течение 90 дней с даты изменений. Для получения информации о политике СВН в отношении деклараций об охране психического здоровья и доверенностей рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600 или посетите веб-сайт СВН по адресу cbhphilly.org.

5.1. Декларация об охране психического здоровья

Декларация об охране психического здоровья - это документ, который Вы создаете сами. Он может включать:

- ➔ Предпочитаемый вид лечения или медицинского обслуживания.
- ➔ Предпочитаемое место получения медицинского обслуживания.
- ➔ Любые особые указания по лечению психического здоровья.

Копия Вашей декларации об охране психического здоровья должна также находиться у Вашего провайдера медицинских услуг. Декларация будет использована, если Вы физически или умственно не в состоянии принимать решения самостоятельно. Вы можете отозвать или изменить декларацию до тех пор, пока Вы в состоянии отозвать или изменить ее.

5.2. Доверенность на охрану психического здоровья

Доверенность на охрану психического здоровья - это документ, в котором Вы предоставляете кому-либо другому полномочия принимать решения о психиатрическом лечении за Вас, если Вы физически или умственно не в состоянии принимать решения самостоятельно. В ней также

указано, что должно произойти, чтобы доверенность вступила в силу. Для оформления доверенности на охрану психического здоровья, Вы можете, но не обязаны, обращаться за юридической помощью. Вы можете отозвать или внести изменения в доверенность на охрану психического здоровья до тех пор, пока Вы в состоянии отозвать ее или внести соответствующие изменения.

5.3. Помощь в составлении деклараций об охране психического здоровья и доверенностей на охрану психического здоровья

Если Вы хотите получить декларацию об охране психического здоровья или доверенность на охрану психического здоровья, или оба документа одновременно, и Вам требуется помощь в их составлении, рекомендуем Вам обратиться в правозащитную организацию, такую как Ассоциация психического здоровья в штате Пенсильвания (звонок на бесплатную линию 1-866-578-3659 или написать письмо на электронный адрес info@mhapa.org) или Партнерства в области психического здоровья (звонок по телефону 1-215-751-1800). Сотрудники предоставят Вам бланки и ответят на любые вопросы.

5.4. Что делать, если провайдер медицинских услуг не придерживается Вашей декларации об охране психического здоровья или доверенности на охрану психологического здоровья?

Медицинские провайдеры не обязаны следовать Вашей декларации об охране психического здоровья или доверенности, если по соображениям совести Ваши решения противоречат клинической практике и медицинским стандартам, потому что желаемое Вами лечение недоступно или Ваши пожелания противоречат политике провайдера медицинских услуг. Если Ваш провайдер медицинских услуг не может следовать Вашей декларации об охране психического здоровья или доверенности, СВН поможет Вам найти такого провайдера, который будет выполнять Ваши пожелания. Рекомендуем обратиться в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Если Ваш провайдер медицинских услуг не может следовать Вашей декларации об охране психического здоровья или доверенности, Вы можете подать жалобу. Информацию о том, как подать жалобу, см. в [разделе 7 "Жалобы, предложения и объективные разбирательства"](#) на стр. 51 настоящего Руководства или обратитесь в Службу поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

6. УСЛУГИ ПО ОХРАНЕ ФИЗИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

6.1. Кто оплачивает Ваши услуги по охране физического здоровья?

Услуги по охране физического здоровья предоставляются через Вашу организацию управляемого медицинского обслуживания HealthChoices (PH-MCO) или организацию управляемого медицинского обслуживания Community HealthChoices (CHC-MCO). Если у Вас есть вопросы об услугах по охране физического здоровья, необходимо обратиться в организацию управляемого медицинского обслуживания (МСО), предоставляющей эти услуги. Если Вы не уверены, зарегистрированы ли Вы в PH-MCO или CHC-MCO, обратитесь в местный САО.

В PH-MCO есть отделы по работе с особыми потребностями, которые помогают координировать услуги по охране физического здоровья участников сообщества с их потребностями в охране психического здоровья. Если участник программы CHC-MCO имеет право на долгосрочные услуги и поддержку, координатор услуг будет работать с участником над составлением плана медицинского ухода, учитывающего потребности участника в физическом и психическом здоровье. Если участник программы CHC-MCO не имеет права на долгосрочные услуги и поддержку и нуждается в дополнительной помощи в получении медицинских услуг, он может получить помощь от координатора услуг.

Независимо от того, какой из планов МСО покрывает расходы на услуги по поддержанию физического здоровья, Вы станете участником программы Сообщества охраны психического здоровья (СВН), если Вы зарегистрированы в программе HealthChoices и проживаете в округе Филадельфия.

6.2. Услуги по охране физического здоровья

Если Вам нужна какая-либо из перечисленных ниже услуг, они будут предоставлены вашей PH-MCO или CHC-MCO:

- ➔ Медицинские осмотры
- ➔ Услуги, связанные с состоянием физического здоровья или болезнью
- ➔ Большинство лекарственных препаратов (Просим ознакомиться с дополнительной информацией о лекарствах, попадающих под страховое покрытие организацией управляемого медицинского обслуживания, см. в подразделах "Лекарства для амбулаторного лечения" и "Медикаментозное лечение" раздела 3 "Услуги в области охраны психического здоровья" настоящего Руководства на стр. 26).
- ➔ Скорая медицинская помощь

6.3. Координация работы по поддержанию физического и психического здоровья

Общее состояние Вашего здоровья может значительно улучшиться, если Ваши провайдеры медицинских услуг будут одновременно учитывать Ваши потребности как в физическом, так и психологическом здоровье, и координировать Ваше лечение. Чтобы помочь Вашим провайдерам медицинских услуг лучше координировать Ваши медицинские потребности, Вы можете предпринять следующие действия:

- ➔ Заполнить и подписать формы разрешений, которые позволят Вашим провайдерам медицинских услуг делиться друг с другом информацией о получаемом Вами лечении.
- ➔ Проинформировать своего провайдера медицинских услуг по охране физического здоровья:
 - » Обо всех лекарственных препаратах, которые Вы принимаете в связи с диагнозом "психическое здоровье"
 - » О любых изменениях в Вашем психическом здоровье, его диагностике или лечении
- ➔ Проинформировать своего провайдера медицинских услуг по охране психического здоровья:
 - » Обо всех лекарственных препаратах, которые вы принимаете в связи с диагнозом "физическое здоровье"
 - » О любых изменениях в Вашем психическом здоровье, его диагностике или лечении

6.4. Физическое здоровье HealthChoices

Выбор Вашей РН-МСО

Если Вы впервые участвуете в программе HealthChoices и еще не выбрали РН-МСО, то можете обратиться в Службу регистрации (PA Enrollment Services) за помощью в составлении медицинского плана, который наилучшим образом будет соответствовать Вашим потребностям. Если Вы не выберете РН-МСО самостоятельно, РН-МСО будет выбрана за Вас. Если Вы хотите сменить РН-МСО, то также можете обратиться в Службу регистрации.

В округе Филадельфия есть следующие РН-МСО:

Aetna Better Health
aetnabetterhealth.com

1-866-638-1232
(TTY: ретрансляция, 7-1-1)

Health Partners Plans
healthpartnersplans.com

1-800-553-0784
(TTY: 215-849-1579)

Keystone First
keystonefirstpa.com

1-800-521-6860
(TTY: 1-800-684-5505)

Объединенный план медицинского сообщества штата Пенсильвания (United Healthcare Community Plan of Pennsylvania)
uhccommunityplan.com 1-800-321-4462
 (TTY: 1-800-654-5984)

Для связи со специалистами Службы регистрации в штате Пенсильвания, позвоните по телефону 1-800-440-3989 или TTY-1-800-618-4225 (пн. - пт., с 8:00 до 18:00).

6.5. Community HealthChoices

Community HealthChoices (CHC) - это альтернативная программа медицинского страхования в штате Пенсильвания, включающая льготы для поддержания физического здоровья, долгосрочные услуги и поддержку (LTSS). Управление по вопросам долгосрочного проживания (OLTL) при Департаменте социального обеспечения осуществляет надзор за предоставлением льгот для лечения физического здоровья и LTSS в рамках Community HealthChoices. Эти услуги предоставляются через организации управляемого медицинского обслуживания (MCO) Community HealthChoices.

CHC обслуживает лиц, которые также имеют страховое покрытие Medicare, и лиц с ограниченными возможностями в возрасте от 21 года и старше. Участники CHC могут выбрать одну из трех организаций управляемого медицинского обслуживания для координации ухода за физическим здоровьем, а также получения долгосрочных услуг и поддержки:

AmeriHealth Caritas, штат Пенсильвания (первый в мире центр реализации программы Community HealthChoices на Юго-Востоке)
amerihealthcaritaspa.com 1-800-521-6007

Health & Wellness, штат Пенсильвания
pahealthwellness.com 1-844-626-6813

UPMC для Вас
medicaid.upmchealthplan.com 1-844-860-9303

Если у Вас есть вопросы относительно CHC, звоните 1-844-824-3655 или 1-833-254-0690 (TTY).

Выбор Вашей CHC-MCO

Если Вы впервые участвуете в программе HealthChoices и вам нужна помощь в выборе CHC-MCO, рекомендуем посетить официальный сайт enrollchc.com или позвонить по телефону 1-844-824-3655 (TTY: 711). Если Вы не выберете CHC-MCO самостоятельно, CHC-MCO будет выбрана за Вас.

7. ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ И ОБЪЕКТИВНЫЕ РАЗБИРАТЕЛЬСТВА

Если Вы не довольны или не согласны с оказываемыми услугами Вашим провайдером медицинских услуг или специалистами Сообщества охраны психического здоровья, рекомендуем сообщить СВН или в Департамент социального обеспечения о причинах Вашего недовольства или несогласия с оказываемыми услугами. В этом разделе описаны действия, которые Вы можете предпринять, и возможные последствия.

7.1. Жалобы

Что такое жалоба?

Жалоба - это сообщение СВН о Вашем недовольстве работой сообщества или Вашего провайдера медицинских услуг, а также несогласием с их решением.

Обстоятельства, когда Вы можете подать жалобу:

- ➔ Вы недовольны получаемым медицинским обслуживанием
- ➔ Вы не можете получить желаемую услугу, потому что она не входит в перечень покрываемых услуг.
- ➔ Вы не получили услуги, одобренные СВН.
- ➔ Вам было отказано в удовлетворении запроса о несогласии с решением о том, что Вы должны оплатить оказанные Вашим медицинским провайдером услуги

Что мне делать, если я хочу подать жалобу? (Жалоба первого уровня)

Для подачи жалобы первого уровня:

- ➔ Позвоните в СВН по телефону 888-545-2600 и сообщите СВН о своей жалобе, или
- ➔ Изложите ее в письменном виде и отправьте ее СВН почтой по следующему адресу или по факсу:

*Community Behavioral Health,
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
Кому: Quality Management
Факс: 215-413-7132*

Ваш медицинский провайдер может подать жалобу от Вашего имени, если Вы дадите ему на это свое письменное согласие.

Когда следует подавать жалобу первого уровня?

Некоторые жалобы имеют ограничение по срокам подачи. Вы должны подать жалобу в течение **60 дней после получения уведомления** о том, что

- ➔ СВН решило, что Вы не можете получать желаемую услугу, поскольку она не входит в перечень покрываемых услуг.
- ➔ СВН не будет оплачивать полученные вами услуги медицинского провайдера.
- ➔ СВН не сообщило Вам о своем решении по жалобе или претензии в течение 30 или менее дней с даты получения СВН вашей жалобы или претензии.
- ➔ СВН отклонило Ваш запрос о несогласии с решением СВН о том, что Вы должны оплатить оказанные Вашим медицинским провайдером услуги.

Вы должны подать жалобу **в течение 60 дней с даты, когда Вы должны были получить услугу**, если Вы ее не получили. Ниже приведены соответствующие сроки получения услуги:

- ➔ Услуги в экстренном порядке, которые должны быть предоставлены в течение часа.
- ➔ Услуги в связи с неотложной ситуацией, которые должны быть оказаны в течение 24 часов.
- ➔ Плановый прием или направление к специалисту, запись на который осуществляется в течение семи дней.

Вы можете подать **все остальные жалобы в любое время**.

Что происходит после подачи жалобы первого уровня?

После подачи жалобы Вы получите письмо от СВН о том, что СВН получило Вашу жалобу, и в нем будет разъяснен процесс рассмотрения жалобы первого уровня.

Вы можете направить бесплатный запрос СВН на предоставление любой информации о проблеме, по поводу которой Вы подали жалобу. Вы также можете направить имеющуюся у Вас информацию о Вашей жалобе СВН.

При желании Вы также можете присутствовать на рассмотрении жалобы. СВН сообщит Вам о месте, дате и времени рассмотрения жалобы не позднее, чем за 10 дней до назначенного

дня рассмотрения жалобы. Вы можете явиться на рассмотрение жалобы лично, принять участие в рассмотрении жалобы по телефону или в режиме видеоконференции. Если Вы приняли решение не присутствовать на рассмотрении жалобы, это не повлияет на решение по ее рассмотрению.

Для принятия решения по Вашей жалобе будет сформирована комиссия из одного или нескольких сотрудников СВН, которые не были вовлечены и не работают на кого-либо, кто был вовлечен в проблему, по которой Вы подали жалобу. Если жалоба касается клинического случая, в состав комиссии входит лицензированный врач. В течение 30 дней со дня подачи жалобы первого уровня СВН направит Вам уведомление с сообщением о решении по Вашей жалобе первого уровня. В уведомлении также будет указано, что Вы можете сделать, если Вас не устраивает принятое решение.

Если Вам нужна дополнительная информация о [Помощи в работе с жалобами и претензиями](#), см. стр. 63.

Что делать, чтобы продолжить получать услуги?

Если Вы получали услуги, которые были сокращены, изменены или в которых было отказано, и Вы подаете жалобу в устной форме или направляете ее по факсу, почтой или вручаете лично, в течение одного дня с даты, указанной в уведомлении СВН, в котором говорится, что получаемые Вами услуги в стационарных отделениях неотложной помощи не подлежат страховому покрытию или в течение 15 дней с даты, указанной в уведомлении СВН, в котором говорится, что получаемые Вами любые другие услуги не подлежат страховому покрытию, предоставление услуг будет продолжаться до тех пор, пока не будет принято решение.

Что делать, если меня не устраивает решение СВН?

Вы можете попросить о проведении внешнего рассмотрения жалобы, объективных разбирательств или внешнего рассмотрения жалобы и объективного разбирательства, если жалоба касается одного из следующих вопросов:

- ➔ Решение СВН о том, что Вы не можете получать желаемую услугу, поскольку она не входит в перечень покрываемых услуг.
- ➔ Решение СВН не платить медицинскому провайдеру за полученную вами медицинскую услугу (например, оказанная без согласования услуга провайдером, не зарегистрированным в Программе медицинской помощи штата Пенсильвания, оказанная вне рамок медицинского страхования услуга и т.д.).
- ➔ Непринятие СВН решения по жалобе или претензии, о которых Вы сообщили СВН, в течение 30 или менее дней с даты получения СВН Вашей жалобы или претензии.

- ➔ Вы не получили услугу в срок, к которому должны были ее получить.
- ➔ Решение СВН об отклонении Вашего запроса о несогласии с решением СВН о том, что Вы должны оплатить оказанные Вашим медицинским провайдером услуги
- ➔ Отказ в удовлетворении запроса участника оспорить финансовые обязательства, включая участие в расходах, соплатежи, страховые взносы, вычеты, сострахование и другие финансовые обязательства участника.
- ➔ Несоблюдение СВН сроков предоставления услуги.

Вы должны подать запрос на внешнее рассмотрение жалобы в течение **15 дней с даты получения уведомления о решении по жалобе первого уровня.**

Вы должны подать запрос на проведение объективного разбирательства в течение **120 дней с даты, указанной в уведомлении о решении по жалобе.**

Вы можете подать жалобу второго уровня в течение **45 дней с даты получения уведомления о решении по жалобе.**

Более подробную информацию об [объективных разбирательствах](#) см. на стр. 65.

Информацию о [внешнем рассмотрении жалоб](#) см. на стр. 55.

Если Вам нужна дополнительная информация о [Помощи в работе с жалобами и претензиями](#), см. страницу 63.

Жалоба второго уровня: что делать, если я хочу подать жалобу?

Чтобы подать жалобу второго уровня:

- ➔ Позвоните в СВН по телефону 888-545-2600 и сообщите СВН о своей жалобе второго уровня, или
- ➔ Оформите свою жалобу второго уровня и отправьте ее СВН почтой или по факсу:

*Community Behavioral Health,
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
Кому: Quality Management
Факс: 215-413-7132*

Что произойдет после подачи жалобы второго уровня?

После подачи жалобы второго уровня Вы получите письмо от СВН о том, что СВН получила Вашу жалобу, и в нем будет разъяснен процесс рассмотрения жалобы второго уровня.

Вы можете направить бесплатный запрос СВН на предоставление любой информации о проблеме, по поводу которой Вы подали жалобу. Вы также можете направить имеющуюся у Вас информацию о Вашей жалобе СВН.

При желании Вы можете лично присутствовать на рассмотрении жалобы. СВН сообщит Вам о месте, дате и времени рассмотрения жалобы не позднее, чем за 10 дней до ее рассмотрения. Вы можете явиться на рассмотрение жалобы лично, принять участие в рассмотрении жалобы по телефону или в режиме видеоконференции. Если Вы приняли решение не присутствовать на рассмотрении жалобы, это не повлияет на решение по ее рассмотрению.

Для рассмотрения Вашей жалобы второго уровня будет сформирована комиссия из трех или более человек, включая как минимум одного человека, не являющегося сотрудником в СВН. Члены комиссии не должны быть вовлечены в решение проблемы, по поводу которой была подана жалоба, и не должны работать на кого-либо, кто был вовлечен в решение этой проблемы. Если жалоба касается клинического случая, в состав комиссии входит лицензированный врач. В течение 45 дней с даты подачи жалобы второго уровня СВН направит Вам уведомление с сообщением о решении по Вашей жалобе второго уровня. В письме также будет указано, что Вы можете сделать, если решение Вас не устраивает.

Если Вам нужна дополнительная информация о [Помощи в работе с жалобами и претензиями](#), см. стр. 63.

Что делать, если меня не устраивает решение СВН по моей жалобе второго уровня?

Вы можете обратиться в [Департамент страхования в штате Пенсильвания](#) с просьбой о проведении внешней экспертизы.

Вы должны подать запрос на проведение внешней экспертизы в течение **15 дней с даты получения уведомления о решении по жалобе второго уровня**.

Внешнее рассмотрение жалобы: как запросить его проведение?

Вы должны направить запрос на проведение внешнего рассмотрения Вашей жалобы в письменном виде по адресу:

*Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
1209 Strawberry Square*

Harrisburg, PA 17120

Факс: 717-785-8585

Вы также можете зайти на страницу **"Подать жалобу"** на сайте Страхового департамента штата Пенсильвания по адресу insurance.pa.gov.

Ваш запрос на проведение внешнего рассмотрения в Страховой департамент штата Пенсильвания должен содержать следующую информацию:

- ➔ Имя, адрес и номер телефона участника (для связи в дневное время)
- ➔ Идентификационный номер участника СВН
- ➔ Наименование СВН
- ➔ Краткое описание проблемы
- ➔ Копия уведомления

Если Вам нужна помощь с просьбой о проведении внешнего рассмотрения жалобы, Вы можете обратиться в СВН по телефону 1-888-545-2600, и СВН назначит вам в помощь человека, который не был вовлечен в рассмотрение жалобы и не работает на кого-либо, кто был вовлечен в рассмотрение жалобы.

Если Вам нужна помощь в подаче заявления на проведение внешнего рассмотрения жалобы, рекомендуем обратиться в Департамент страхования штата Пенсильвания по телефону 1-877-881-6388.

По Вашей просьбе Департамент страхования штата Пенсильвания поможет Вам изложить Вашу жалобу в письменном виде.

Что произойдет после того, как я попрошу о проведении внешнего рассмотрения поданной жалобы?

Департамент страхования Бюро потребительских услуг штата Пенсильвания получит Ваше досье от СВН. Вы также можете направить им любую другую информацию, которая может помочь при проведении внешнего рассмотрения Вашей жалобы.

Во время внешнего рассмотрения Вашей жалобы Вас может представлять адвокат или другое лицо, например, Ваш представитель.

После принятия решения Вам будет направлено информационное письмо с его изложением. В письме будут изложены все причины решения и то, что Вы можете сделать, если решение Вас не устраивает.

Что делать, чтобы продолжить получать услуги?

Если Вы получали услуги, которые были сокращены, изменены или в которых было отказано, и хотите продолжить получать услуги, Вы должны запросить внешнее рассмотрение жалобы в устной форме или направить письменный запрос по факсу, почтой или вручить лично в течение одного дня с даты уведомления о решении СВН по жалобе первого уровня о том, что вы не можете получать в стационарных отделениях неотложной помощи получаемые Вами ранее услуги, поскольку они не покрываются Вашей программой медицинского страхования, или в течение 15 дней с даты уведомления о решении СВН по жалобе первого уровня о том, что Вы не можете получать любые другие услуги, которые вы получали, поскольку они не покрываются Вашей программой медицинского страхования, чтобы продолжить получение этих услуг до принятия решения. Если Вы будете просить и о внешнем рассмотрении, и об объективном разбирательстве, вы должны подать запрос и на внешнее рассмотрение жалобы, и на объективное разбирательство в течение одного дня с даты уведомления о решении СВН по жалобе первого уровня в отношении услуг в стационарных отделениях неотложной помощи или в течение 15 дней с даты уведомления о решении СВН по жалобе первого уровня в отношении любых других услуг. Если Вы не подадите запрос на проведение объективного разбирательства до получения решения по внешнему рассмотрению жалобы, оказание услуг будет приостановлено.

7.2. Претензии**Что такое претензия?**

Если СВН отказывает, сокращает или одобряет услугу, отличную от запрошенной Вами, по причине отсутствия медицинской необходимости, Вы получите уведомление о решении СВН.

Претензия - это Ваше сообщение СВН о своем несогласии с решением СВН.

Что делать, если у меня есть претензии?

Чтобы направить претензию:

- ➔ Обратитесь в СВН по телефону 1-888-545-2600 и сообщите СВН о своей претензии, или
- ➔ Оформите свою претензию и направьте ее СВН почтой или по факсу:

*Community Behavioral Health,
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
Кому: Quality Management
Факс: 215-413-7132*

Ваш провайдер медицинских услуг может направить претензию от Вашего имени, если Вы дадите ему на это свое письменное согласие. Если Ваш медицинский провайдер направляет претензию за Вас, Вы не можете направить претензию от своего лица самостоятельно.

Когда следует направлять претензию?

Вы должны направить претензию в течение **60 дней с даты получения уведомления** об отказе, сокращении или одобрении другой услуги.

Что происходит после направления претензии?

После направления претензии Вы получите письмо от СВН с уведомлением о получении Вашей претензии, а также изложением процедуры ее рассмотрения.

Вы можете направить бесплатный запрос СВН на предоставление любой информации, которую СВН использовала для принятия решения по поводу Вашей претензии. Вы также можете направить имеющуюся у Вас информацию о Вашей претензии СВН.

При желании Вы можете присутствовать на рассмотрении претензии. СВН сообщит Вам о месте, дате и времени рассмотрения претензии не позднее, чем за 10 дней до дня рассмотрения претензии. Вы можете явиться на рассмотрение претензии лично, принять участие в рассмотрении претензии по телефону или в режиме видеоконференции. Если Вы приняли решение не присутствовать на рассмотрении претензии, это не повлияет на решение по ее рассмотрению.

Для рассмотрения Вашей претензии будет сформирована комиссия из трех или более человек, включая лицензированного врача. Члены комиссии не должны быть вовлечены в решение проблемы, по поводу которой была направлена претензия, и не должны работать на кого-либо, кто был вовлечен в решение проблемы. В течение 30 дней с даты направления претензии СВН направит Вам уведомление с сообщением о решении по Вашей претензии. В уведомлении также будет указано, что Вы можете сделать, если Вас не устраивает принятое решение.

Если Вам нужна дополнительная информация о [Помощи в работе с жалобами и претензиями](#), см. стр. 63.

Что делать, чтобы продолжить получать услуги?

Если Вы получали услуги, которые были сокращены, изменены или в которых было отказано, и Вы направили претензию устно или по факсу, почтой или собственноручно в течение одного дня с даты уведомления о сокращении, изменении или отказе в предоставлении услуг, которые Вы получали, или в течение 15 дней с даты уведомления о сокращении, изменении или отказе в предоставлении любых других услуг, которые вы

получали, предоставление услуг будет продолжаться до тех пор, пока не будет принято решение.

Что делать, если меня не устраивает решение СВН?

Вы можете просить либо о внешнем рассмотрении претензии, либо об объективном разбирательстве, но также можете попросить и о том, и о другом. Объективное разбирательство - это Ваша апелляция, поданная в Департамент социального обеспечения (DHS), Бюро по слушаниям и апелляциям для принятия решения по вашей претензии. Внешнее рассмотрение претензии - это рассмотрение претензии врачом, который не работает в СВН.

Вы должны направить запрос на внешнее рассмотрение претензии в течение **15 дней с даты получения уведомления о решении по претензии**.

Вы должны обратиться в DHS с письменным запросом о проведении объективного разбирательства в течение **120 дней с даты, указанной в уведомлении о решении по претензии**.

Более подробную информацию об [объективных разбирательствах](#) см. на стр. 65.

Информацию о [внешнем рассмотрении претензий](#) см. ниже.

Если Вам нужна дополнительная информация о [Помощи в работе с жалобами и претензиями](#), см. стр. 63.

Внешнее рассмотрение претензий: как запросить его проведение?

Чтобы запросить внешнее рассмотрение претензии:

- ➔ Обратитесь в СВН по телефону 1-888-545-2600 и сообщите СВН о своей претензии, или
- ➔ Оформите свою претензию и направьте ее СВН почтой или по факсу:

*Community Behavioral Health,
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
Кому: Quality Management
Факс: 215-413-7132*

СВН направит Ваш запрос на проведение внешнего рассмотрения претензии в Департамент страхования штата Пенсильвания, Бюро управляемого обслуживания.

Что произойдет после того, как я попрошу о внешнем рассмотрении претензии?

СВН направит Вашу претензию лицу, ответственному за ее рассмотрение. Вы можете предоставить дополнительную информацию, которая может помочь при внешнем рассмотрении Вашей претензии, эксперту в течение 15 дней после подачи запроса на внешнее рассмотрение.

СВН сообщит Вам имя, адрес и номер телефона эксперта по внешнему рассмотрению претензии. Вам также предоставят информацию о процессе внешнего рассмотрения претензии.

Вы получите письмо с решением в течение 60 дней с даты подачи запроса на проведение внешнего рассмотрения претензии. В письме будут изложены все причины такого решения и то, что Вы можете сделать, если решение Вас не устраивает.

Что делать, чтобы продолжить получать услуги?

Если Вы получали услуги, которые были сокращены, изменены или в которых было отказано, и хотите продолжить получать услуги, Вы должны запросить внешнее рассмотрение претензии в устной форме или направить письменный запрос по факсу, почтой или вручить лично в течение одного дня с даты уведомления о решении СВН по претензии о том, что вы не можете получать в стационарных отделениях неотложной помощи получаемые Вами ранее услуги, поскольку они не покрываются Вашей программой медицинского страхования, или в течение 15 дней с даты уведомления о решении СВН по претензии о том, что Вы не можете получать любые другие услуги, которые вы получали, поскольку они не покрываются Вашей программой медицинского страхования, чтобы продолжить получение этих услуг до принятия решения. Если Вы будете просить как о внешнем рассмотрении, так и об объективном разбирательстве, Вы должны подать запрос и на внешнее рассмотрение претензии, и на объективное разбирательство в течение одного дня с даты уведомления о решении СВН по претензии в отношении ваших услуги в стационарных отделениях неотложной помощи или в течение 15 дней с даты уведомления о решении СВН по претензии в отношении любых других услуг. Если Вы не подадите запрос на проведение объективного разбирательства до получения решения по внешнему рассмотрению Вашей претензии, оказание услуг не будет продолжено.

7.3. Ускоренное рассмотрение жалоб и претензий**Что делать, если моему здоровью угрожает непосредственная опасность?**

Если Ваш лечащий врач считает, что ожидание решения по Вашей жалобе или претензии в течение 30 дней может нанести вред Вашему здоровью, Вы или Ваш лечащий врач можете попросить о сокращении сроков принятия решения. СВН также может принять решение об ускоренном рассмотрении жалобы или претензии в предоставлении услуг, основываясь на предмете жалобы или претензии. Для более быстрого рассмотрения Вашей жалобы или претензии:

- ➔ Вы должны обратиться в СВН за досрочным принятием решения по телефону 1-888-545-2600, направить письмо по факсу на номер 215-413-7132 или на электронный адрес CBH.Quality.Review@phila.gov.
- ➔ В течение 72 часов после Вашего запроса на досрочное принятие решения Ваш лечащий врач должен отправить по факсу подписанное письмо на номер 215-413-7132, в котором объясняется, почему необходимые СВН 30 дней для принятия решения по Вашей жалобе или претензии могут нанести вред Вашему здоровью.

Если СВН не получит письмо от Вашего лечащего врача, и предоставленная информация не свидетельствует о том, что принятие решения по Вашей жалобе или претензии в течение обычного периода времени может нанести вред Вашему здоровью, СВН примет решение по Вашей претензии или жалобе в установленный срок в 30 дней с момента получения СВН Вашей претензии или жалобы.

Ускоренное рассмотрение жалобы и ускоренное внешнее рассмотрение жалобы

Ускоренное рассмотрение жалобы осуществляется комиссией, в состав которой входит лицензированный врач. Члены комиссии не должны быть вовлечены в решение проблемы, по поводу которой была подана жалоба, и не должны работать на кого-либо, кто был вовлечен в решение этой проблемы.

При желании вы можете присутствовать при ускоренном рассмотрении жалобы. Вы можете лично присутствовать на рассмотрении жалобы, однако, Вам придется дополнительно связаться с нами по телефону или по видеосвязи, поскольку СВН ограничено во времени для принятия решения по ускоренному рассмотрению жалобы. Если Вы приняли решение не присутствовать на рассмотрении жалобы, это не повлияет на решение по ее рассмотрению.

СВН сообщит Вам о решении по Вашей жалобе в течение 48 часов с момента получения СВН письма от Вашего лечащего врача, в котором объясняется, почему обычные сроки рассмотрения Вашей жалобы могут нанести вред Вашему здоровью, или в течение 72 часов с момента получения СВН Вашего запроса о досрочном принятии решения, в зависимости от того, что произойдет раньше, если только Вы не попросите СВН уделить больше времени на принятие решения по Вашей жалобе. Вы можете попросить СВН предоставить Вам срок до 14 дней для принятия решения по Вашей жалобе. Вы также получите уведомление с указанием причин принятия решения и того, как обратиться за ускоренным внешним рассмотрением претензии, если Вас не устраивает решение.

Если Вас не устраивает решение по ускоренному рассмотрению жалобы, Вы можете запросить ускоренное внешнее рассмотрение жалобы в Страховом департаменте штата Пенсильвания в течение **двух рабочих дней с даты получения уведомления о решении по ускоренному рассмотрению жалобы**. Для обращения с просьбой об ускоренном внешнем рассмотрении жалобы:

обратитесь в СВН по телефону 1-888-545-2600 и сообщите СВН о своей жалобе,

- ➔ направьте электронное письмо СВН по адресу Quality.Review@phila.gov, или
- ➔ Направьте свою жалобу в письменном виде почтой или по факсу:

*Community Behavioral Health,
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
Кому: Quality Management
Факс: 215-413-7132*

Ускоренное рассмотрение претензии и ускоренное внешнее рассмотрение претензии

Для рассмотрения Вашей претензии будет сформирована комиссия из трех или более человек, включая лицензированного врача. Входящие в состав комиссии сотрудники СВН не участвовали и не работали на кого-либо, кто был вовлечен в проблему, по которой вы направили претензию.

При желании вы можете присутствовать при ускоренном рассмотрении претензии. Вы можете лично присутствовать на рассмотрении претензии, однако, вам придется дополнительно связаться с нами по телефону или по видеосвязи, поскольку СВН ограничено во времени для принятия решения по ускоренному рассмотрению претензии. Если Вы приняли решение не присутствовать на рассмотрении претензии, это не повлияет на решение по ее рассмотрению.

СВН сообщит Вам о решении по Вашей претензии в течение 48 часов с момента получения СВН письма от Вашего лечащего врача, в котором объясняется, почему обычные сроки рассмотрения Вашей претензии могут нанести вред Вашему здоровью, или в течение 72 часов с момента получения СВН Вашего запроса о досрочном принятии решения, в зависимости от того, что произойдет раньше, если только Вы не попросите СВН уделить больше времени на принятие решения по Вашей претензии. Вы можете попросить СВН предоставить Вам срок до 14 дней для принятия решения по Вашей претензии. Вы также получите уведомление с указанием причин принятия решения и описанием порядка действий, если Вас не устраивает решение.

Если Вас не устраивает решение по ускоренному рассмотрению претензии, Вы можете обратиться в DHS за ускоренным внешним рассмотрением претензии или ускоренным объективным разбирательством, либо за ускоренным внешним рассмотрением претензии и ускоренным объективным разбирательством.

Вы должны обратиться в Департамент страхования штата Пенсильвания с просьбой об ускоренном внешнем рассмотрении претензии в течение **двух рабочих дней с даты получения уведомления** об ускоренном рассмотрении претензии. Для обращения с просьбой об ускоренном внешнем рассмотрении претензии:

- ➔ обратитесь в СВН по телефону 1-888-545-2600 и сообщите СВН о своей жалобе,

- ➔ направьте письмо СВН в электронном виде по адресу Quality.Review@phila.gov, или
- ➔ Направьте свою жалобу в письменном виде почтой или по факсу:

*Community Behavioral Health,
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107
Кому: Quality Management
Факс: 215-413-7132*

СВН направит Ваш запрос в Департамент страхования штата Пенсильвания в течение 24 часов после его получения.

Вы должны потребовать справедливого разбирательства в течение **120 дней с даты, указанной в уведомлении**, в котором сообщается о решении по ускоренному рассмотрению претензии.

7.4. Помощь в подаче жалоб и направлении претензий

Если Вам нужна помощь в направлении претензии или подаче жалобы, сотрудник СВН поможет Вам. Этот человек также может представлять Вас в процессе рассмотрения жалобы или претензии. Вам не придется оплачивать помощь сотрудника. Этот сотрудник не будет участвовать в принятии каких-либо решений по Вашей претензии или жалобе.

Жалобы и претензии могут быть поданы лично Вами (участником СВН) или Вашими близкими от Вашего имени. Обращаем Ваше внимание на то что, если лицо, подающее жалобу или направляющее претензию, не является личным представителем или другим уполномоченным лицом, вся соответствующая документация, связанная с жалобами и претензиями, будет направляться непосредственно участникам СВН в возрасте от 14 лет и старше.

Вы также можете обратиться за помощью к члену семьи, другу, адвокату или другому лицу, которые помогут Вам подать жалобу или направить претензию. Этот человек также может помочь Вам, если Вы решите присутствовать при рассмотрении претензии или жалобы.

В любой момент процесса рассмотрения претензии или жалобы Вы можете поручить кому-либо из своих знакомых выступить в качестве Вашего личного представителя. Если Вы решите о привлечении кого-либо с целью представления Ваших интересов или действий от Вашего имени, просим заполнить форму "*Назначение личного представителя для рассмотрения жалоб, предложений и объективных разбирательств*", по адресу cbhphilly.org/members/complaints-grievances-and-fair-hearings/ на английском и испанском языках.

Форму можно направить по электронной почте на адрес СВН.Quality.Review@phila.gov, по факсу на номер 215-413-7568 или почтой на адрес:

*CBH: c/o Quality Management Department
801 Market Street, 7th Floor
Philadelphia, PA 19107*

Вы или представитель Ваших интересов можете направить бесплатный запрос СВН на предоставление любой информации, которой располагает СВН по вопросу, по которому была подана жалоба или направлена претензия.

Если Вам нужна помощь или у Вас есть вопросы по поводу жалоб и претензий, вы можете связаться со Службой поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600. Вы также можете обратиться:

Сеть правовой помощи в штате Пенсильвания Networkpalegalaid.net	1-800-322-7572
Общественные юридические услуги clsphila.org	Офис в центре города: 215-981-3700 Офис в Северной Филадельфии: 215-227-2400
Проект в области медицинского права в штате Пенсильвания phlp.org	1-800-274-3258
Партнерства в области психического здоровья mentalhealthpartnerships.org	1-800-688-4226

Лица, для которых английский не является основным языком

Если Вы обратитесь за услугами языковой поддержки, СВН предоставит их Вам бесплатно. В число этих услуг могут входить:

- ➔ Предоставление личных переводчиков;
- ➔ Предоставление переводчиков по телефону; и
- ➔ Предоставление услуг по переводу документов.

Лица с ограниченными возможностями

При необходимости СВН бесплатно предоставит лицам с ограниченными возможностями помощь при подаче жалоб или направлении претензий. Такая помощь включает в себя:

- ➔ Услуги квалифицированных сурдопереводчиков;

- ➔ Предоставление информации, представленной СВН при рассмотрении претензии или жалобы, в альтернативном формате. Версия в альтернативном формате будет предоставлена Вам до начала рассмотрения; и
- ➔ Предоставление кого-либо для помощи в копировании и представлении информации.

7.5. Объективные разбирательства, Департамент социального обеспечения

В некоторых случаях Вы можете попросить Департамент социального обеспечения (DHS) провести слушание по причине Вашего недовольства действием/бездействием со стороны СВН. Такие разбирательства называются "объективными разбирательствами". Вы можете попросить о проведении объективного разбирательства после того, как СВН примет решение по Вашей жалобе первого уровня или рассмотрит вашу претензию.

По какому поводу и когда я могу потребовать объективного разбирательства?

Ваш запрос на проведение объективного разбирательства должен быть направлен почтой в течение **120 дней с даты, указанной в уведомлении** о решении СВН по Вашей жалобе первого уровня относительно следующего:

- ➔ Отказ в предоставлении нужной Вам услуги, поскольку она не входит в перечень покрываемых услуг
- ➔ Отказ в оплате медицинскому провайдеру полученной услуги, и провайдер может выставить Вам счет за полученную услугу.
- ➔ Непринятие СВН решения по претензии или жалобе первого уровня, о которой Вы сообщили СВН, в течение 30 дней с даты получения СВН Вашей жалобы или претензии.
- ➔ Отказ в удовлетворении Вашего запроса о несогласии с решением СВН о том, что Вы должны оплатить оказанные Вашим медицинским провайдером услуги
- ➔ Отказ в предоставлении услуги, ее сокращение или одобрение услуги, отличной от запрошенной Вами, по причине отсутствия в ней медицинской необходимости.
- ➔ Вы не получаете услугу в срок, к которому должны были ее получить.

Вы также можете подать запрос на проведение объективного разбирательства в течение 120 дней с даты уведомления о том, что СВН не приняло решение по жалобе первого уровня или претензии, о которой Вы сообщили СВН в течение 30 дней с момента получения СВН вашей жалобы или претензии.

Как я могу добиться объективного разбирательства?

Вы можете подать запрос на проведение объективного разбирательства, направив его почтой или по факсу в OMHSAS или связавшись с СВН по телефону 1-888-545-2600. СВН, в свою очередь, направит запрос в электронном виде через систему Систему организации рассмотрения дел (ЕСМ).

Ваш запрос на проведение объективного разбирательства должен содержать следующую информацию:

- ➔ Ваши имя и дата рождения (участника);
- ➔ Номер телефона, по которому с Вами можно связаться в течение дня;
- ➔ Предпочитаемый Вами формат проведения слушаний (лично или по телефону);
- ➔ Причина (причины), по которой Вы просите о проведении объективного разбирательства; и
- ➔ Приложить копию любого письма, полученного Вами по вопросу, по которому Вы требуете объективного разбирательства.

Вы можете направить запрос на проведение объективного разбирательства почтой или по факсу:

*Department of Human Services
Office of Mental Health Substance Abuse Services
Division of Quality Management
Commonwealth Towers, 12th Floor
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
Факс: 717-772-7827*

Что произойдет после того, как я попрошу об объективном разбирательстве?

Вы получите письмо из Бюро по слушаниям и апелляциям DHS, в котором будет указано место, дата и время проведения слушания. Вы получите это письмо не позднее, чем за 10 дней до даты слушания.

Вы можете прийти на место проведения объективного разбирательства или связаться с нами по телефону. Член семьи, друг, адвокат или другое лицо могут оказывать Вам помощь во время объективного разбирательства. Вы **ОБЯЗАНЫ** принять участие в объективном разбирательстве.

СВН также примет участие в объективном разбирательстве, чтобы объяснить, почему СВН было принято такое решение, или объяснить, что произошло.

Вы можете направить бесплатный запрос СВН на предоставление любых записи, отчетов и другой информацию о вопросе, по которому Вы обратились на объективное разбирательство.

Когда будет принято решение об объективном разбирательстве?

Решение о проведении объективного разбирательства будет принято в течение 90 дней с даты подачи Вами жалобы или направления претензии в СВН, не считая количества дней между датой, указанной в письменном уведомлении о решении СВН по жалобе первого уровня или по претензии, и датой, когда Вы обратились с просьбой о проведении объективного разбирательства.

Если Вы обратились за объективным разбирательством по причине отсутствия информирования со стороны СВН о решении по жалобе или претензии, о которой Вы сообщили СВН, в течение 30 дней с момента получения СВН Вашей жалобы или претензии, решение об объективном разбирательстве будет принято в течение 90 дней с даты подачи Вами жалобы или претензии в СВН, не включая количество дней между датой уведомления о своевременном непринятии СВН решения по Вашей жалобе или претензии, и датой Вашего обращения за объективным разбирательством.

DHS направит Вам решение в письменном виде и сообщит, что делать, если решение Вас не устраивает.

Если решение о проведении объективного разбирательства не будет принято в течение 90 дней с момента получения Департаментом социального обеспечения вашего запроса, Вы сможете получать услуги до вынесения решения по Вашему объективному разбирательству. Вы можете обратиться в DHS по телефону 1-800-798-2339 с просьбой о предоставлении Вам услуг.

Что делать, чтобы продолжить получать услуги?

Если Вы получали услуги, которые были сокращены, изменены или в которых было отказано, и Вы просите о проведении объективного разбирательства, а также Ваш запрос направлен почтой или вручен лично в течение одного дня с даты уведомления, в котором говорится о решении СВН по претензии или жалобе первого уровня, что получаемые вами услуги в стационарных отделениях неотложной помощи сокращены, или в течение 15 дней с даты уведомления о решении СВН по претензии или жалобе первого уровня о сокращении, изменении или отказе в предоставлении любых других услуг, которые Вы получали, предоставление услуг будет продолжаться до тех пор, пока не будет принято решение.

7.6. Ускоренные объективные разбирательства**Что делать, если моему здоровью угрожает непосредственная опасность?**

Если Ваш лечащий врач считает, что ожидание обычного срока для принятия решения об объективном разбирательстве может нанести вред Вашему здоровью, Вы можете попросить о сокращении сроков ускоренного объективного разбирательства. Такая процедура называется ускоренным объективным разбирательством. Вы можете попросить о досрочном принятии решения, обратившись в DHS по номеру телефона 1-800-798-2339 или направив письмо по факсу на номер 717-772-6328. Ваш лечащий врач должен отправить на этот номер факсом подписанное письмо с изложением причины, почему принятие решения об объективном разбирательстве в

обычные сроки может нанести вред Вашему здоровью. Если Ваш лечащий врач не отправляет письмо, он должен дать показания на объективном разбирательстве с изложением причины, почему затягивание принятия решения об объективном разбирательстве может нанести вред Вашему здоровью.

Бюро по слушаниям и апелляциям назначит слушание по телефону и сообщит Вам свое решение в течение трех рабочих дней после Вашего обращения с просьбой о проведении объективного разбирательства.

Если Ваш лечащий врач не направляет письменное заявление и не будет свидетельствует во время объективного разбирательства, решение вышеуказанной процедуры не будет ускорено. Будет назначено еще одно разбирательство, и решение по нему будет приниматься в обычные сроки, предусмотренные для принятия решения по объективному разбирательству.

Если Вам нужна помощь или у Вас есть вопросы об объективных разбирательствах, рекомендуем вам связаться со Службой поддержки участников СВН по телефону 1-888-545-2600.

Вы также можете связаться с [Сетью юридической помощи в штате Пенсильвания](#), [Общественными юридическими службами](#) или Проектом [медицинского права](#) штата Пенсильвания (информация приведена в [разделе 7.4 "Помощь в подаче жалоб и предоставлении услуг"](#) на стр. 63).

ПРИЛОЖЕНИЕ: ОПИСАНИЯ УСЛУГ, ПОДЛЕЖАЩИХ СТРАХОВОМУ ПОКРЫТИЮ

Подлежащие страховому покрытию услуги, взрослые

(От 18 лет и старше)

Услуги экстренной помощи

Кризисное вмешательство

Общественная мобильная группа реагирования на психологические кризисы (CMCRT)

(Мобильная кризисная группа для взрослых FKA)

CMCRT оказывают помощь взрослым, переживающим кризисные ситуации, связанные с психическим здоровьем, помогая стабилизировать ситуацию и снизить риск непосредственной опасности. Услуга предоставляется по месту проживания или по телефону в течение 72 часов.

- ➔ Услуги предоставляются круглосуточно и без выходных.
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Оценка кризисных ситуаций и планирование безопасности
 - » Взаимодействие со взрослыми и членами семьи
 - » Направление и связь со службами охраны психического здоровья

Группа реагирования в кризисных ситуациях (CIRT)

В CIRT специалисты по психическому здоровью работают в паре с полицейскими из Департамента полиции Филадельфии (PPD), прошедшими обучение по программе CIRT. CIRT реагируют на инциденты с участием полиции, связанные с психическим здоровьем, с целью деэскалации кризисных ситуаций, сокращения применения силы и лишения свободы людей с психическими проблемами, а также расширения доступа к лечению и другим услугам в сообществе.

Прием без предварительной записи по вопросам психологического кризиса (Центр кризисного реагирования/CRC)

CRC открыты круглосуточно, 7 дней в неделю, и в их штате работают психиатр и другие квалифицированные специалисты, которые проводят конфиденциальную оценку и осуществляют подбор наиболее подходящих услуг, отвечающим требованиям, предъявляемым к охране психического здоровья участников программы.

Неотложные услуги

Стационарные услуги в области психического здоровья

23-часовая стабилизация в кризисных ситуациях

- ➔ Это наблюдение может быть связано с психическим здоровьем и/или потреблением психоактивных веществ
- ➔ Нахождение в больнице или в условиях кризисного реагирования менее 23 часов для дальнейшей оценки симптомов и определения потребностей
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Планирование последующего лечения
 - » Оценка уровня оказания медицинской помощи

Срочная стационарная психиатрическая госпитализация

- ➔ Предоставляется в условиях стационара, чтобы помочь человеку, представляющему опасность для себя или окружающих, стать достаточно стабильным для возвращения в сообщество
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Медикаментозное лечение
 - » Индивидуальная и групповая терапия
 - » Планирование последующего лечения
 - » Отказ от табакокурения

Госпитализация в случае психологического кризиса

- ➔ Предоставление временного жилья участникам программы, находящимся в кризисной ситуации, которым необходимо избавиться от стрессовой ситуации, или которым необходимо место для проживания до стабилизации ситуации или принятия соответствующих мер
- ➔ План выписки, необходимый для приема
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Направление на амбулаторное лечение
 - » Медикаментозное лечение

- » Круглосуточная поддержка персонала

Подострая стационарная психиатрическая госпитализация

- ➔ Менее интенсивные услуги, предоставляемые в стационарных условиях в течение короткого времени, чтобы помочь человеку перейти в сообщество или в интернат
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Медикаментозное лечение
 - » Индивидуальная и групповая терапия
 - » Планирование последующего лечения

Место проведения оценки

Программа оценки и стабилизации употребления психоактивных веществ (Access Point)

Программа оценки и стабилизации употребления психоактивных веществ в Филадельфии, также известная как *Access Point*, предназначена для лечения участников программы, которые хотят прекратить употреблять наркотические вещества или алкоголь. Программа *Access Point* работает по принципу "прием без предварительной записи" (предварительная запись не требуется). *Access Point* также может стабилизировать состояние участников программы, употребляющих алкоголь и другие наркотические вещества. Координаторы медицинского обслуживания обеспечивают плавный переход на следующий уровень обслуживания, наиболее подходящий для удовлетворения потребностей участника программы. Участники, находящиеся в состоянии крайнего психического расстройства или нестабильные с медицинской точки зрения, не подходят для участия в программе *Access Point*.

Стационарные услуги при расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD)

Индукция бупренорфином в Центре кризисного реагирования

CRC может начать лечение бупренорфином пациентов с расстройствами, связанными с употреблением опиоидов (OUD), и, как ожидается, обеспечит непрерывность лечения, предложив при необходимости рецепт и направление пациента к амбулаторному врачу, который сможет продолжить лечение после выхода из CRI.

Стационарные услуги под медицинским наблюдением в рамках программы SUD – лечение абстинентного синдрома (ASAM 3.7WM)

- ➔ Обеспечивает круглосуточный уход за больными, при этом в случае серьезных проблем необходимо присутствие лечащего врача
- ➔ Пациенты нуждаются в медикаментозном лечении и недавно проходили курс лечения абстиненции на менее интенсивном уровне лечения

- ➔ Персонал, состоящий из квалифицированных специалистов в области наркологии, психического здоровья и общей медицины, предоставляет широкий спектр услуг в условиях круглосуточного лечения

Интенсивные стационарные услуги с медицинским обслуживанием в рамках программы SUD (ASAM 4)

- ➔ Предлагает круглосуточный сестринский уход и ежедневное наблюдение лечащего врача при тяжелых, нестабильных состояниях
- ➔ Благодаря доступному 16 часов в сутки консультированию возможно вовлечение пациентов в лечение

Интенсивные стационарные услуги с медицинским обслуживанием в рамках программы SUD - лечение абстинентного синдрома (ASAM 4WM)

- ➔ Применима, если участник программы находится в состоянии активной абстиненции от психоактивных веществ и нуждается в круглосуточном наблюдении и уходе
- ➔ Предлагает круглосуточный уход за больными и ежедневную врачебную помощь при серьезных, нестабильных заболеваниях, включая проблемы медицинского характера
- ➔ Благодаря доступному 16 часов в сутки консультированию возможно вовлечение пациентов в лечение

Плановые услуги

Амбулаторные услуги в области психического здоровья (МНОР)

- ➔ Предоставляется в учреждении или с помощью телемедицины, зачастую один раз в неделю
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Оценки и анализы
 - » Медикаментозное лечение
 - » Индивидуальная, семейная и/или групповая терапия

Клозапин

- ➔ Предоставляется психиатром или медсестрой для проверки самочувствия человека, принимающего клозарил (клозапин)
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Регулярное посещение офиса

- » Лабораторные анализы, позволяющие убедиться, что лекарственный препарат действует согласно назначению

Общественные интегрированные центры реабилитации (CIRC)

- ➔ Структурированная программа, рекомендованная провайдером для людей с тяжелыми и стойкими психическими заболеваниями, зачастую более одного раза в неделю
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Индивидуальная и групповая терапия
 - » Медикаментозное лечение
 - » Мероприятия по развитию навыков в сфере повседневной жизни, обучения, работы и общения

Электросудорожная терапия (ЕСТ)

- ➔ Лекарственный препарат, обычно применяемый для лечения людей с тяжелой депрессией или биполярным расстройством, которые не реагируют на другие методы лечения.
- ➔ ЕСТ предполагает кратковременную электрическую стимуляцию мозга, пока человек находится под наркозом.
- ➔ Рекомендовано лечащим врачом и проводится в условиях стационара или амбулаторно

Расширенная неотложная помощь (ЕАС)

- ➔ Долгосрочное стационарное медицинское обслуживание лиц, перенесших в прошлом несколько острых госпитализаций в стационар и нуждающихся в дополнительном лечении и стабилизации состояния
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Медикаментозное лечение
 - » Индивидуальная и групповая терапия
 - » Планирование последующего лечения
 - » Психологическое тестирование (требуется отдельное утверждение лечения страховой компанией)

Палиативная помощь при психических заболеваниях

- ➔ Предоставляется в условиях стационара в дневные часы для оказания помощи в стабилизации состояния
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Медикаментозное лечение
 - » Индивидуальная, групповая и семейная терапия
 - » Планирование последующего лечения

Мобильная программа по коррекции и терапии симлогомании

В рамках программы "Мобильная программа по коррекции и терапии симлогомании" еженедельно или раз в две недели проводится мобильная терапия для пожилых людей, страдающих симлогоманией. Терапевт также следит за общим состоянием здоровья и условиями жизни пациента, чтобы выявить проблемы и при необходимости сотрудничать с менеджерами по медицинскому обслуживанию и другими медицинскими работниками.

Мобильные службы психиатрической реабилитации (MPRS)

- ➔ Предоставляется по месту проживания, по крайней мере, один раз в неделю
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Помощь в определении индивидуальных целей
 - » Помощь в определении и развитии навыков, необходимых для самостоятельной жизни

Психологическое тестирование

- ➔ Предоставляется психологом для помощи в определении диагноза и уровня функционирования

Амбулаторные услуги при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ**Медикаментозное лечение (МАТ)**

Программы МАТ рассчитаны на предоставление минимум шести часов структурированных консультаций и образовательных услуг в неделю наряду с медикаментозным лечением. Программы МАТ предоставляют комплексные оценки, индивидуальные планы лечения и активно взаимодействуют с другими уровнями помощи для удовлетворения потребностей участников.

Амбулаторная помощь при лечении SUD (ASAM 1.0)

- ➔ Как правило, менее девяти часов в неделю для взрослых или менее шести часов в неделю для подростков в рамках восстановительной или мотивационной терапии и стратегий.
- ➔ Включает в себя организованные услуги, предоставляемые в самых разнообразных условиях

Интенсивная амбулаторная помощь при лечении SUD (ASAM 2.1)

- ➔ Как правило, менее девяти часов в неделю для взрослых или менее шести часов в неделю для подростков в рамках восстановительной или мотивационной терапии и стратегий.
- ➔ Включает в себя услуги, способные удовлетворить сложные потребности участников программы с зависимостью и сопутствующими заболеваниями
- ➔ Организованная амбулаторная служба, предоставляющая услуги лечения в дневное время, до или после работы или школы, в вечернее время и/или в выходные дни

Паллиативная помощь при лечении SUD (ASAM 2.5)

- ➔ Как правило, 20 или более часов в неделю для пациентов с психической нестабильностью, не требующих круглосуточного ухода
- ➔ Способны удовлетворить сложные потребности участников программы с зависимостью и сопутствующими заболеваниями
- ➔ Организованная амбулаторная служба, предоставляющая лечебные услуги, как правило, в течение дня в виде дневного лечения или услуг частичной госпитализации

Ведение отдельного клинического случая и взаимная поддержка**Ассертивное лечение в сообществе (АСТ)**

- ➔ Научно обоснованная практика, обеспечивающая лечение психического здоровья на базе сообщества для людей с тяжелыми и стойкими психическими заболеваниями
- ➔ Цель состоит в уменьшении или устранении влияния симптомов психического заболевания на функционирование и качество жизни путем предоставления большинства услуг по лечению, реабилитации и поддержке, которые необходимы людям для достижения своих целей и самостоятельной жизни в сообществе.
- ➔ Индивидуальный подход к каждому участнику, учитывающий его предпочтения и цели, установленные в ходе налаживания отношений и индивидуальной оценки.

- ➔ Команды работают сообщая, предоставляя услуги по месту проживания в сообществе, круглосуточно, 365 дней в году.

Смешанное ведение отдельного клинического случая

- ➔ Общественная служба, призванная помочь участникам программы получить доступ к общественным учреждениям, службам и специалистам, в функции которых входит обеспечение поддержки, медицинского просвещения и содействия, необходимых для стабильной, безопасной и здоровой жизни в сообществе.
- ➔ Эти программы работают по командной модели и имеют возможность регулировать интенсивность предоставляемых услуг в соответствии с индивидуальными потребностями участника без смены провайдера медицинских услуг. Они предназначены для оказания помощи участникам программы при частых посещениях Центра кризисного реагирования и срочной госпитализации в стационар.

Объединенная система ведения отдельного клинического случая / Неприверженность АСТ

- ➔ Общественная служба, призванная помочь участникам программы получить доступ к общественным учреждениям, службам и специалистам, в функции которых входит обеспечение поддержки, медицинского просвещения и содействия, необходимых для стабильной, безопасной и здоровой жизни в сообществе.
- ➔ Эти программы дополняются штатным специалистом по ведению отдельных клинических случаев, медсестрой, психиатром, специалистом по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Они предназначены для поддержки доступа и координации услуг для лиц, часто посещающих Центр кризисного реагирования и неоднократно попадающих в срочные стационары, а также для тех, кто не добивается успеха на более низких уровнях ведения пациентов.

Сертифицированный специалист-наставник

- ➔ Предоставляется в сообществе человеком с жизненным опытом, прошедшим обучение и сертификацию.
- ➔ Услуги могут включать наставничество в достижении целей выздоровления, обучение новым навыкам и помощь в их отработке, а также помощь в поиске нужных услуг.

Судебно-медицинское интенсивное восстановительное лечение (FIR)

- ➔ Инициатива по отсрочке отбывания тюремного заключения, в рамках которой лицам, вовлеченным в систему уголовного правосудия, вместо тюремного заключения предлагается лечение.
- ➔ Данная программа основана на командном подходе и включает в себя: специалиста по ведению отдельных клинических случаев, сотрудника службы пробации, специалиста

по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, специалиста по психическому здоровью (если применимо).

Программа интенсивной терапии

- ➔ Общественная служба, призванная помочь участникам программы получить доступ к общественным учреждениям, службам и специалистам, в функции которых входит обеспечение поддержки, медицинского просвещения и содействия, необходимых для стабильной, безопасной и здоровой жизни в сообществе.
- ➔ Для людей, испытывающих трудности с амбулаторным лечением и с диагностированным психическим расстройством.

Координация ресурсов

- ➔ Краткосрочная услуга на уровне сообщества для лиц с серьезными психическими заболеваниями, которые, возможно, также имеют незначительные проблемы со злоупотреблением психоактивных веществ и легкие или умеренные трудности с доступом к психиатрической помощи, социальным навыкам и навыкам повседневной трудовой жизни.
- ➔ Для лиц, испытывающих трудности с получением амбулаторного лечения и, возможно, ставших бездомными.

Программа интенсивной терапии при лечении SUD

- ➔ Служба ведения пациентов, предназначенная для предоставления доступа к услугам поддержки в реабилитации людям, проходящим курс лечения от наркозависимости и других жизненных проблем, с целью достижения и поддержания долгосрочного выздоровления.
- ➔ Проведение постоянной оценки потребностей, помощь в планировании целей в тех областях жизни человека, которые он хочет решить, помощь в создании и получении доступа к сообществу ресурсов и поддержки в реабилитации.

Стационарные реабилитационные услуги при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD)

Специализированные реабилитационные учреждения под клиническим контролем (ASAM 3.1) (Дома временного проживания FKA)

- ➔ Как правило, обеспечивает круглосуточную поддержку для обеспечения жизни пациента и структуру с доступным обученным персоналом и предлагает не менее пяти часов клинического обслуживания в неделю
- ➔ Укомплектованы специальным наркологическим, психиатрическим и общим медицинским персоналом, который предоставляет широкий спектр услуг

- ➔ Предназначены для улучшения повседневной жизни и восстановления при лечении расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, с низкой интенсивностью.

Высокоинтенсивные стационарные услуги для лечения SUD под клиническим контролем (ASAM 3.5)

Круглосуточная поддерживающая терапия в безопасной и структурированной среде, чтобы помочь участникам начать или продолжить выздоровление. Ежедневные мероприятия, направленные на удовлетворение потребностей участников программы, определенных в их индивидуальных планах лечения. Обучение новым навыкам, необходимым для успешного перехода от активной зависимости к стабильному, позитивному для выздоравливающих образу жизни. Лечение проводится квалифицированной многопрофильной группой, в которую входят как лицензированные практикующие врачи, так и объединенный медицинский персонал.

Интенсивное стационарное лечение SUD под медицинским наблюдением (ASAM 3.7)

- ➔ Обеспечивает круглосуточную профессиональную помощь в стационарных условиях.
- ➔ Предлагает расширенную медицинскую и/или психиатрическую помощь.
- ➔ Ежедневные клинические услуги для оценки и удовлетворения индивидуальных потребностей участника программы.
- ➔ Укомплектованы специальным наркологическим, психиатрическим и общим медицинским персоналом, который предоставляет широкий спектр услуг

Стационарные услуги по охране психического здоровья

Команды ассертивной терапии – Проживание с клиническим сопровождением

Команды ассертивной терапии предоставляют услуги участникам программы в возрасте 18 лет и старше, страдающим хроническими психическими заболеваниями. Программы предлагают структурированные, специализированные услуги для людей с потерей слуха, травматическими повреждениями мозга, историей самоповреждений/агрессии, постоянным суицидальным поведением и/или сопутствующими расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ.

Комплексное долгосрочное лечение психических расстройств (IBHLTC)

IBHLTC предоставляет психологическую помощь и лечение по месту жительства для людей с диагнозом серьезного психического заболевания, которые также имеют право на уход в доме престарелых.

Долгосрочное структурированное стационарное лечение (LTSR)

- ➔ Высокоструктурированные терапевтические стационарные учреждения для лечения психического здоровья, предназначенные для лечения лиц 18 лет и старше, которые имеют право на госпитализацию, но могут получить адекватный уход в LTSR
- ➔ Обслуживает людей, страдающих тяжелыми и стойкими психическими заболеваниями, которые достигли максимального эффекта от использования ресурсов психического здоровья, доступных в других местах по месту проживания или в больнице
- ➔ Единственный стационарный уровень психиатрической помощи, к которому человек может быть принудительно направлен судом
- ➔ Предоставляют собственные терапевтические группы, мероприятия и возможности для отдыха, круглосуточно работающий персонал

Стационарное учреждение психического здоровья

- ➔ Предлагает услуги по психиатрическому лечению, лечению наркомании и психиатрической реабилитации с целью реинтеграции участников программы в сообщество.
- ➔ Включает ряд обследований, индивидуальную и групповую терапию с использованием научно обоснованных практик, медикаментозное лечение, поддержку сверстников и другие основные услуги, предоставляемые многопрофильной командой
- ➔ Персонал на месте работает ежедневно с 8:00 до 21:00. Круглосуточная система поддержки и кризисного реагирования, в которой работают консультанты, а также врачи и психиатры.
- ➔ По мере достижения целей человек получает все больше независимости в использовании приобретенных навыков, а уровень необходимой поддержки снижается в зависимости от готовности человека к независимости

Амбулаторная расширенная неотложная помощь

Амбулаторная ЕАС - это комплексная программа лечения по месту проживания для пациентов, которые отвечают критериям серьезного психического заболевания и нуждаются в расширенных комплексных услугах по охране психического здоровья и поддержке в условиях внебольничного проживания на базе сообщества. Внебольничный центр ЕАС обеспечивает всестороннюю оценку, стабилизацию состояния и лечение.

Психиатрический стационар для взрослых (RTFA)

- ➔ Предоставляется в реабилитационном центре на базе сообщества для оказания помощи в переходе к самостоятельной жизни
- ➔ В число услуг могут входить:

- » Индивидуальная, групповая и семейная терапия
- » Занятия по повышению квалификации
- » Медикаментозное лечение

Подлежащие страховому покрытию услуги, дети/подростки

(До 18 лет, некоторые услуги - до 21 года)

Услуги экстренной помощи

Кризисное вмешательство

Мобильная кризисная группа помощи детям (СМСТ)

- ➔ Предоставляется по месту проживания на срок до 72 часов ребенку в возрасте до 21 года, переживающему психологический кризис, что помогает стабилизировать ситуацию и снизить непосредственный риск возникновения опасности
- ➔ Услуги доступны круглосуточно
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Оценка кризисных ситуаций и планирование безопасности
 - » Взаимодействие с молодежью и семьями
 - » Направление и связь с существующими службами

Прием без предварительной записи по вопросам психологического кризиса (Центр кризисного реагирования/CRC)

- ➔ Осуществляется в CRC
- ➔ Включает в себя оценку кризисной ситуации, чтобы определить, какие услуги могут быть наиболее полезны

Неотложные услуги

Кризисное вмешательство (неэкстренное)

Мобильные службы быстрого реагирования для детей (СМIS)

- ➔ Краткосрочные услуги по преодолению кризисных ситуаций, ориентированные на решение проблемы, предоставляемые на дому детям до 21 года после оценки СМСТ или выписки из CRC
- ➔ В состав групп СМIS входят терапевт уровня магистр, специалист по ведению конкретных клинических случаев и психиатр или сертифицированная практикующая медсестра, которые оказывают следующие услуги два или более раза в неделю:

- » Оценка
- » Ведение отдельного клинического случая
- » Медикаментозное лечение
- » Семейная терапия
- » Круглосуточная поддержка дежурного специалиста

Стационарные услуги в области психического здоровья

Срочная стационарная психиатрическая госпитализация

- ➔ Предоставляется в больничных условиях в течение короткого времени, чтобы помочь ребенку или подростку стать достаточно стабильным для возвращения в сообщество
- ➔ В число услуг входят:
 - » Медикаментозное лечение
 - » Индивидуальная и групповая терапия
 - » Планирование последующего лечения

Отделение кризисной реабилитации (CSU)

- ➔ Предназначена для оказания помощи молодым людям, испытывающим острый дистресс из-за проблем с психическим здоровьем, социальных стрессов и/или последствий злоупотребления психоактивными веществами.
- ➔ Цель - стабилизировать кризисную ситуацию, чтобы молодые люди могли быстро вернуться домой или в сообщество.
- ➔ Обеспечивает быстрое лечение, ориентированное на решение проблем, путем оценки, стабилизации состояния ребенка с помощью терапии и медикаментозного вмешательства и восстановления функционирования ребенка

Плановые услуги

Амбулаторные услуги в области психического здоровья (МНОР)

- ➔ Предоставляются детям в возрасте до 18 лет на базе учреждения, зачастую один раз в неделю
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Оценки и анализы

- » Медикаментозное лечение
- » Индивидуальная, групповая и семейная терапия

Паллиативная помощь при психических заболеваниях

- ➔ Краткосрочные услуги, предоставляемые детям в возрасте 5-17 лет в условиях стационара в дневные часы для оказания помощи в стабилизации состояния
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Медикаментозное лечение
 - » Индивидуальная, семейная и/или групповая терапия
 - » Планирование последующего лечения
 - » Услуги в сфере образования

Психологическое тестирование

- ➔ Предоставляется психологом для помощи в определении диагноза, интеллекта и уровня функционирования

Оценка психосексуального состояния

Психосексуальная оценка позволяет собрать информацию об истории сексуального поведения участника программы, чтобы выявить потребности в лечении и определить, существует ли риск проблемного сексуального поведения.

Амбулаторная помощь при лечении расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD)

Амбулаторная помощь при лечении SUD (ASAM 1.0)

- ➔ Предоставляется детям в возрасте до 18 лет на базе учреждения, часто один раз в неделю, для решения проблем, связанных с употреблением алкоголя или других психоактивных веществ
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Анализ и оценка
 - » Индивидуальная, групповая и семейная терапия
 - » Медикаментозное лечение

Интенсивная амбулаторная помощь при лечении SUD (ASAM 2.1)

- ➔ Предоставляется детям в возрасте до 18 лет на базе учреждения не менее шести часов в неделю для более высокого уровня поддержки в решении проблем, связанных с употреблением алкоголя или психоактивных веществ
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Индивидуальная и групповая терапия
 - » Медикаментозное лечение

Ведение отдельного клинического случая**Смешанное ведение отдельного клинического случая**

- ➔ Услуга, предоставляемая на уровне сообщества, которая призвана помочь участникам программы получить доступ к общественным агентствам, службам и специалистам, чьи функции заключаются в предоставлении поддержки, обучения и помощи, необходимых для стабильной, безопасной и здоровой жизни в сообществе.
- ➔ Эти программы работают по командной модели и имеют возможность регулировать интенсивность предоставляемых услуг в соответствии с индивидуальными потребностями участника без смены провайдера медицинских услуг.
- ➔ Смешанное ведение отдельного клинического случая предназначено для поддержки доступа к услугам и координации их оказания.

Интенсивные услуги по охране психического здоровья (IBHS)

- ➔ Предоставляются по месту проживания ребенку в возрасте до 21 года

Услуги могут быть предоставлены следующим образом:

Переход на клинические услуги и стабилизация (CTSS)

- ➔ Предоставляются по месту проживания максимум на 90 дней для удовлетворения потребностей в психическом здоровье и стабилизации состояния детей, находящихся на попечении приемных семей
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Индивидуальная и семейная терапия на дому
 - » Кризисное вмешательство
 - » Медикаментозное лечение

- » Координация необходимых услуг

Индивидуальные услуги IBHS

- ➔ Помощь участнику программы на дому, в школе или в сообществе
- ➔ Терапия и поддержка, используемые для достижения целей лечения, совершенствования стратегий преодоления трудностей и содействия развитию навыков
- ➔ Могут быть предоставлены услуги консультации по лечению психических расстройств (BC), мобильной терапии (MT) и/или специалиста по лечению психических расстройств (BHT).
 - » Услуги BC включают создание и обновление индивидуального плана лечения (ИТР) и надзор за процессом ИТР вместе с лечебной группой.
 - » Услуги MT включают индивидуальную и семейную терапию, создание и обновление ИТР, помощь в стабилизации психологического кризиса и помощь в удовлетворении потребностей участника программы
 - » BHT работают с участником программы над целями плана лечения

Групповые услуги IBHS

- ➔ Может проводиться в школе, общине или в обстановке, близкой к сообществу
- ➔ В число услуг входят:
 - » Терапия
 - » Структурированная деятельность
 - » Общественная деятельность, направленная на достижение целей лечения участника программы

Услуги IBHS по прикладному анализу поведения (ABA)

- ➔ Используются для развития поведенческих, социальных, коммуникативных и практических навыков с использованием подкрепления, подсказок, пересмотра заданий или других методов, помогающих участнику программу в достижении целей.
- ➔ Может проводиться в виде поведенческого анализа (BA), поведенческого консультирования - ABA (BC-ABA), поведенческого консультирования с ассистентом-ABA (Asst. BC-ABA), специалистом по лечению расстройств поведения – услуги ABA (BHT-ABA) или интенсивного лечения детей раннего возраста по программе ABA

- » Услуги ВА и ВС-АВА включают создание и обновление индивидуального плана лечения (ИТР) и контроль процесса ИТР вместе с лечебной группой. Услуги ВА также включают функциональный анализ.
- » Услуги Asst. BC-АВА заключаются в оказании помощи лицу, предоставляющему услуги ВА или ВС-АВА, и оказании очной поддержки.
- » Специалист ВНТ-АВА работает с участником программы над целями лечебного плана.
- » Интенсивная терапия АВА в раннем детском возрасте предназначена для детей в возрасте 2-5 лет, которые еще не посещают в детский сад, и включает в себя ИТР с как минимум одной активной целью обучения родителей.

Семейная терапия (FBS)

- ➔ Предоставляется семьям с целью помощи в уходе за детьми в возрасте от 3 до 21 года со сложными потребностями и поведением на дому
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Ведение отдельного клинического случая и поддержка семьи
 - » Индивидуальная и семейная терапия
 - » Круглосуточная психиологическая поддержка

Функциональная семейная терапия (FFT)

- ➔ Краткосрочная программа лечения, включающая в среднем от 12 до 14 сеансов в течение трех-пяти месяцев.
- ➔ Работа осуществляется в основном с подростками в возрасте от 11 до 18 лет, направленными на терапию в связи с поведенческими или эмоциональными проблемами системами ювенальной юстиции, психического здоровья, школами или органами опеки и попечительства.
- ➔ Проводится как на базе учреждения, так и на дому, также может проводиться в школах

Мультисистемная терапия проблемного сексуального поведения (MST-PSB)

MST-PSB - это адаптация научно обоснованной модели лечения мультисистемной терапией (MST), предназначенная специально для подростков, замеченных в проблемном сексуальном поведении, которое привело к виктимизации другого человека.

Психиатрический стационар (RTF)**Психиатрические лечебные учреждения (PRTF)****(аккредитованные и не аккредитованные Объединенной комиссией)**

- ➔ Ориентировано на детей в возрасте до 21 года, проживающих в учреждениях интернатного типа, которые представляют угрозу для безопасности себя или окружающих и не смогли успешно пройти лечение в сообществе
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Индивидуальная, групповая и семейная терапия
 - » Услуги психиатрической помощи
 - » Обучение на месте

Общественное стационарное реабилитационное лечение (CRR)**Принимающий дом CRR**

- ➔ Предоставляется детям в возрасте от 6 до 18 лет в принимающей семье
- ➔ Цель - вернуть ребенка к его естественной поддержке в сообществе
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Мобильная, индивидуальная и семейная терапия
 - » Медикаментозное лечение
 - » Ведение отдельного клинического случая

Стационарные реабилитационные услуги при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD)**Высокоинтенсивные стационарные услуги для лечения SUD под клиническим контролем (ASAM 3.5)**

- ➔ Краткосрочные или долгосрочные реабилитационные услуги для детей в возрасте 13-18 лет, страдающих от употребления психоактивных веществ
- ➔ В число услуг могут входить:
 - » Медикаментозное лечение
 - » Индивидуальная, групповая и семейная терапия
 - » Планирование последующего лечения