

Wisconsin

# Руководство участника

BadgerCare Plus  
Medicaid SSI

[www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin)



# Wisconsin

## Справочник участника BadgerCare Plus Medicaid SSI

[www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin)



## **Добро пожаловать в to Anthem Blue Cross and Blue Shield!**

Мы рады, что вы присоединились к нам, и с нетерпением ожидаем возможности позаботиться о вашем здоровье. Мы хотим убедиться, что вы хорошо подготовлены к участию в нашей программе. Этот справочник познакомит вас с полным ассортиментом доступных вам медицинских услуг.

Из этого справочника вы узнаете:

- как пользоваться вашим планом медицинского страхования, чтобы быть здоровыми и получать нужную вам медицинскую помощь;
- какие льготы и услуги покрываются вашим планом;
- кому можно позвонить с вопросами.

Вместе со справочником вы получите дополнительные материалы и сведения о доступных ресурсах, чтобы помочь вам лучше понять, как пользоваться вашим планом медицинского страхования.

Как участник Anthem вы должны получать медицинскую помощь у тех врачей и в тех медицинских учреждениях, которые входят в сеть плана Anthem. Чтобы ознакомиться со списком таких врачей, обратитесь к справочнику поставщиков медицинских услуг Anthem. Наш справочник поставщиков медицинских услуг также доступен в интернете по адресу [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin). Вы можете также позвонить в отдел обслуживания участников (Member Services) Anthem и попросить прислать вам распечатанный экземпляр справочника поставщиков медицинских услуг. В этом справочнике специально отмечены врачи, принимающие новых пациентов.

Anthem покрывает большую часть медицинских услуг, на которые вы имеете право по программе BadgerCare Plus или Medicaid SSI. Некоторые из услуг покрываются штатом. Дополнительную информацию см. в разделе *«Льготы, покрываемые планом и штатом»*.

Если по мере прочтения настоящего справочника у вас возникнут вопросы, обратитесь к разделу *«Важная контактная информация»*. В этом разделе перечислены телефоны и веб-сайты, которые помогут получить ответы на ваши вопросы. Мы всегда на расстоянии телефонного звонка или одного клика мышью!

**Благодарим Вас за участие в нашем плане.**

С уважением,

Anthony Woods  
Президент, план Medicaid  
Anthem Blue Cross and Blue Shield

## **Услуги устного перевода**

---

**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. Call 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ATENCIÓN:** Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin cargo, llame al 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**CEEB TOOM:** Yog koj hais lus Hmoob, kev pab rau lwm yam lus muaj rau koj dawb xwb. Hu 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**注意:** 如果您说中文，您可获得免费的语言协助服务。请致电1-855-690-7800 (TTY 文字电话：711)。

**DIGTOONI:** Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ໝາຍເຫດ:** ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການ  
ບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ  
1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ВНИМАНИЕ:** Если Вы говорите по-русски, Вам будут бесплатно предоставлены услуги переводчика. Позвоните по номеру: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ကျေးဇူးပြု၍ နားဆင်ပါ - သင်သည် မြန်မာစကားပြောသူဖြစ်ပါက၊  
သင့်အတွက် အခမဲ့ဖြင့် ဘာသာစကားကူညီရေး ဝန်ဆောင်မှုများ  
ရရှိနိုင်သည်။ 1-855-690-7800 (TTY: 711) တွင် ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။**

تنبيه: إذا كنتم تتحدثون العربية، تتوفر لكم مساعدة لغوية مجانية. اتصلوا بالرقم 1-855-690-7800 (هاتف نصي: 711).

PAŽNJA: Ako govorite srpsko-hrvatski imate pravo na besplatnu jezičnu pomoć. Nazovite 1-855-690-7800 (telefon za gluhe: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos Sprachhilfsdienste zur Verfügung. Rufen Sie die folgende Nummer an: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

주의: 한국어를 쓰시는 경우, 언어 지원 서비스가 무료로 제공됩니다.

1-855-690-7800 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, thì có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho bạn. Hãy gọi 1-855-690-7800 (TTY 711).

GEB ACHT: Wann du Pennsylvanisch Deutsch schwetzscht, Schprooch Hilfe Services sin meeglich mitaus Koscht. Ruff 1-855-690-7800 (TTY: 711)

ATTENTION : Si vous parlez français, les services d'assistance linguistique vous sont accessibles gratuitement. Appelez le numéro 1-855-690-7800 (TTY : 711).

UWAGA: Jeśli mówisz po polsku, usługi wsparcia językowego są dostępne dla Ciebie bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-855-690-7800 (TTY: 711).

## **Коммуникация с вами важна**

Для участников, которые имеют физические ограничения или не владеют английским языком, мы предлагаем бесплатно следующие услуги:

- услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
- письменные материалы крупным шрифтом, в аудио-формате, электронном формате или других форматах;
- услуги квалифицированных устных переводчиков, говорящих на языке, которым вы владеете;
- письменные материалы на языке, которым вы владеете.

Для получения этих услуг позвоните по телефону отдела обслуживания участников, указанному на вашей идентификационной карте участника плана. Вы также можете позвонить нашим специалистам по защите интересов участников (Member Advocates) по телефону **1-262-523-2424**.

## **Важная контактная информация**

**Отдел обслуживания участников**

1-855-690-7800

**Anthem**

(TTY 711)

Звоните по этому номеру с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по местному времени или посетите веб-сайт для участников, чтобы:

[www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin)

- получить ответы на общие вопросы о ваших льготах;
- подобрать или сменить врача;
- получить информацию об услугах координации обслуживания или услугах по охране психического здоровья;
- запросить бесплатные услуги устного или письменного перевода;

<ul style="list-style-type: none"> <li>узнать, как получить бесплатный телефон для связи с нами, когда вам необходима медицинская помощь.</li> </ul>	
<b>24/7 NurseLine («Сестринская линия 24/7»)</b> Позвоните по этому номеру, чтобы конфиденциально поговорить с медсестрой. Звонить можно круглосуточно и без выходных.	1-855-690-7800 (TTY 711)
<b>Неотложная медицинская помощь</b> Если вам нужна неотложная помощь, позвоните по номеру 911 или обратитесь в местную полицию или службу пожарной охраны.	911
<b>Отдел обслуживания участников ForwardHealth</b> Звоните по этому номеру с понедельника по пятницу с 7:00 до 18:00 по местному времени, чтобы: <ul style="list-style-type: none"> <li>задать вопрос о предоставляемых штатом льготах и наличии у вас прав на них;</li> <li>продлить участие в плане;</li> <li>сообщить о каких-либо изменениях, таких как смена адреса или телефонного номера.</li> </ul> Вы также можете найти эту информацию в интернете. Просто войдите в свою учетную запись MyACCESS на веб-сайте <a href="http://access.wisconsin.gov">access.wisconsin.gov</a> .	1-800-362-3002 <a href="http://access.wisconsin.gov">access.wisconsin.gov</a>
<b>Специалист по защите интересов участников Anthem</b> Позвоните или отправьте электронное сообщение специалисту по защите интересов участников с вопросами или проблемами, связанными с вашими льготами.	1-262-523-2424 <a href="mailto:WIAnthemMedicaidMemberAdvocates@anthem.com">WIAnthemMedicaidMemberAdvocates@anthem.com</a>
<b>Транспортировка на приемы у врачей для получения неэкстренной медицинской помощи — Medical Transportation Management (MTM)</b>	1-866-907-1493 TTY 711 <a href="http://www.mtm-inc.net/wisconsin">www.mtm-inc.net/wisconsin</a>

<p>Позвоните или посетите веб-сайт, чтобы договориться о транспортировке в медицинское учреждение или к врачу и обратно домой, если это входит в предоставляемые вам льготы. Чтобы заказать машину, звоните как минимум за два дня до намеченного посещения.</p>	<p>1-855-516-2724 TTY 1-877-627-2456 <a href="http://www.marchvisioncare.com">www.marchvisioncare.com</a></p>
<p><b>Услуги по уходу за зрением — March Vision Care</b> Звоните или посетите веб-сайт, чтобы найти поставщика услуг по озранию зрения или узнать больше о ваших льготах в этой сфере.</p>	
<p><b>Стоматологические услуги</b> <b>DentaQuest</b> DentaQuest предлагает стоматологические услуги участникам, проживающим в округах Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Washington и Waukesha. Если вы проживаете в одном из этих округов, позвоните или посетите веб-сайт, чтобы получить дополнительную информацию о ваших льготах в области стоматологии, предоставляемых DentaQuest, или найти поставщика стоматологических услуг.</p>	<p>1-888-271-5210 TTY: 1-800-466-7566 <a href="http://www.dentaquest.com">www.dentaquest.com</a></p>
<p><b>Отдел обслуживания участников ForwardHealth</b> Если вы проживаете вне округов Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Washington и Waukesha, позвоните по этому номеру или посетите веб-сайт, чтобы получить дополнительную информацию о ваших льготах в области стоматологии.</p>	<p>1-800-362-3002: <a href="http://access.wisconsin.gov">access.wisconsin.gov</a></p>
<p><b>Программа дородовой и послеродовой помощи New Baby, New Life<sup>SM</sup> («Новый ребенок, новая жизнь»)</b> Если вы только что стали мамой или ожидаете рождения малыша, позвоните, чтобы узнать, как получить индивидуальную поддержку, ответы на ваши вопросы и помощь в поддержании здоровья ребенка.</p>	<p>1-262-523-3680</p>
<p><b>Программа Women, Infants, and Children (WIC)</b></p>	<p>1-800-722-2295 <a href="http://www.dhs.wisconsin.gov/wic">www.dhs.wisconsin.gov/wic</a></p>

<p>Позвоните или посетите веб-сайт, чтобы получить более подробную информацию о программе WIC, которая обеспечивает здоровой едой беременных женщин и матерей маленьких детей.</p>	<p>211 или 877-947-2211 <a href="http://www.211wisconsin.org">www.211wisconsin.org</a></p>
<p><b>Линия общественных ресурсов 211</b> Позвоните или посетите веб-сайт, чтобы связаться с местными организациями или получить информацию о ресурсах и помощи, доступных по месту вашего проживания.</p>	<p>211 или 877-947-2211 <a href="http://www.211wisconsin.org">www.211wisconsin.org</a></p>
<p><b>Услуги по охране поведенческого здоровья</b> Звоните, если вам нужна помощь, чтобы справиться со стрессом, депрессией, тревожностью, злоупотреблением алкоголем и наркотиками или иными поведенческими/психическими проблемами.</p>	<p>1-855-690-7800 (TTY 711)</p>

Номера ТТУ — это бесплатная общественная услуга для общения между пользователями обычных телефонов и лицами, страдающими глухотой или заболеваниями органов слуха. Если вы страдаете нарушениями слуха или речи, пожалуйста, пользуйтесь только этими номерами.

# Anthem Blue Cross and Blue Shield

## Справочник участника

N17 W24340 Riverwood Drive • Waukesha, WI 53188  
1-855-690-7800 • TTY 711  
www.anthem.com/wisconsin

### Содержание

---

Услуги устного перевода.....	ii
<b>Важная контактная информация .....</b>	<b>iv</b>
<b>Что должны знать новые участники плана .....</b>	<b>1</b>
Как обновить свою контактную информацию .....	1
Если вы переезжаете .....	1
Оценка потребностей в медицинской помощи .....	2
Как пользоваться своими идентификационными карточками .....	2
Веб-сайт для участников Anthem.....	4
Мобильное приложение Anthem Medicaid.....	4
Как выбрать основного лечащего врача .....	5
Как сменить основного лечащего врача .....	5
Если вы проживаете в сельской местности (только с одним планом НМО вашем округе) .....	6
<b>Доступ к нужной вам помощи .....</b>	<b>6</b>
Срочная медицинская помощь.....	7
Медицинская помощь вдали от дома .....	7
<b>Когда вам может быть выставлен счет за оказанные услуги .....</b>	<b>8</b>
Покрываемые и непокрываемые услуги .....	8
Доплаты.....	8
Медицинские услуги, получаемые вне штата Wisconsin .....	9
Другие страховки .....	9
<b>Льготы, покрываемые планом и штатом .....</b>	<b>9</b>
Льготы, оплачиваемые Anthem .....	10
Льготы, оплачиваемые штатом .....	12
Предварительное одобрение .....	13
Описание льгот .....	13
Психиатрическое и наркологическое лечение .....	13
Услуги по планированию семьи .....	14
Стоматологические услуги .....	15

Услуги мануальной терапии (хиропрактика) .....	16
Услуги по охране зрения .....	16
Лечение аутизма .....	16
Льготы по программе HealthCheck .....	17
Транспортные услуги .....	17
Льготы на лекарственные средства .....	18
Услуги помощи в личном уходе .....	18
Получение второго врачебного мнения .....	19
Расписание работы персонала плана .....	19
<b>Услуги, не покрываемые Anthem и штатом .....</b>	<b>19</b>
<b>Получение доступа к услугам для беременных и рожениц .....</b>	<b>20</b>
Услуги во время беременности и при рождении ребенка .....	20
Беременность с повышенным риском .....	21
Получение льгот на ребенка .....	21
Программа дородовой и послеродовой помощи New Baby, New Life <sup>SM</sup> .....	21
Программа Women, Infants, and Children .....	24
Text4baby .....	25
<b>Программа Healthy Rewards .....</b>	<b>25</b>
<b>Программы управления обслуживанием .....</b>	<b>27</b>
Справочная служба 24/7 NurseLine .....	27
Программа контроля заболеваний Disease Management (DM) .....	27
Иные услуги координации обслуживания .....	29
Программа Lifeline .....	29
<b>Освобождение от требования зарегистрироваться в плане НМО .....</b>	<b>30</b>
<b>Помощь участникам в коммуникации .....</b>	<b>30</b>
Помощь на других языках .....	30
Помощь участникам с нарушениями речи, слуха и зрения .....	31
Закон о защите прав граждан USA с ограниченными возможностями здоровья 1990 г. ....	31
<b>Куда обращаться за помощью, если возникли вопросы или проблемы .....</b>	<b>31</b>
Специалист по защите интересов участников Anthems .....	31
Сторонний специалист по защите интересов участников (только для Medicaid SSI) .....	31
Программа омбудсменов State of Wisconsin HMO Ombuds Program .....	32
<b>Подача жалобы, претензии или апелляции .....</b>	<b>32</b>
Жалобы и претензии .....	32
Апелляции .....	33
Ускоренное (более быстрое) рассмотрение жалобы или апелляции .....	34
Подача жалобы или апелляции вне of Anthem .....	34

Жалобы на нарушение гражданских прав .....	35
<b>Новые технологии и способы лечения .....</b>	<b>36</b>
<b>Ваши права и обязанности .....</b>	<b>37</b>
Информация о плане поощрения врачей и программе повышения качества .....	37
Сведения о квалификации врачей .....	37
Предварительное распоряжение, распоряжение об отключении от систем жизнеобеспечения и доверенность на получение медицинской помощи .....	37
Право на получение копий своей медицинской документации .....	38
Возражения по моральным или религиозным соображениям .....	39
Ваши права как участника плана .....	39
Ваши обязанности как участника плана .....	40
Политика конфиденциальности .....	40
Уведомление об оценке обоснованности и эффективности использования медицинских услуг .....	41
Сообщение о мошенничестве, расточительстве и злоупотреблениях со стороны врачей или участников .....	41
Ваши гражданские права .....	42
<b>Определения .....</b>	<b>42</b>
<b>Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией в соответствии с НІРАА .....</b>	<b>47</b>

# Что должны знать новые участники плана

---

## Как обновить свою контактную информацию

Если у вас изменился адрес или номер телефона, немедленно сообщите об этом своему местному агентству Income Maintenance (IM). Нам необходимы эти сведения, чтобы сообщать вам важную информацию о плане. Вам также следует сообщать своему агентству IM и Anthem о других существенных изменениях в вашей жизни, например о вступлении в брак или рождении ребенка, чтобы мы смогли обеспечить получение вами всех полагающихся вам льгот.

Есть несколько способов сделать это:

- **Через интернет.**
  - Посетите вебсайт ACCESS.wi.gov.
  - Войдите в вашу учетную запись MyACCESS или создайте ее, выбрав **Create an Account** («Создать учетную запись») и следуя инструкциям.
- **По телефону или лично**
  - Позвоните или посетите ваше местное агентство IM (чтобы найти местное агентство IM, позвоните по номеру **1-800-362-3002** или посетите веб-сайт [dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency](https://dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency)).

Если вы получаете льготы SSI: сообщите об изменениях в свой местный офис Social Security. Чтобы найти местный офис, позвоните по номеру **1-800-772-1213** (TTY **1-800-325-0778**) с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00 или посетите веб-сайт [www.ssa.gov](http://www.ssa.gov).

## Если вы переезжаете

Если вы планируете переехать, свяжитесь с обслуживающим вас агентством IM. Если вы переезжаете в другой округ, вы также должны связаться с агентством IM в новом округе, чтобы подтвердить наличие у вас прав на льготы по программе BadgerCare Plus или Medicaid SSI. Чтобы найти местное агентство IM, позвоните по номеру **1-800-362-3002** или посетите веб-сайт [dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency](https://dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency).

Если вы переехали за пределы зоны обслуживания Anthem, позвоните специалисту по регистрации в планы НМО (НМО Enrollment Specialist) по номеру **1-800-291-2002**. Специалист по регистрации в планы НМО поможет вам выбрать новый план НМО, действующий в новом месте вашего проживания.

## **Оценка потребностей в медицинской помощи**

Для участников, получающих льготы SSI. Как участника Anthem вас попросят обсудить свои потребности в медицинской помощи и медицинскую историю с прошедшим специальное обучение специалистом. Мы свяжемся с вами в течение первых 60 days вашего участия в Anthem, чтобы назначить время для такой беседы. Эта беседа очень важна, так она позволит нам помочь вам получить все медицинские услуги, в которых вы нуждаетесь. Если у вас есть вопросы или вы хотите связаться с Anthem напрямую, чтобы назначить время для обсуждения ваших потребностей в медицинской помощи, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру **1-855-690-7800 (TTY 711)**.

Для участников, получающих льготы BadgerCare Plus как бездетные взрослые. Вы получите короткую анкету с вопросами о вашем здоровье по почте. Заполните ее как можно точнее и отошлите нам в конверте с оплаченным почтовым сбором, присланном вместе с анкетой. Если для заполнения анкеты вам необходима помощь, звоните по номеру **1-855-690-7800 (TTY 711)**. Вам также могут позвонить для заполнения анкеты по телефону.

Эта анкета очень важна. Он предоставит нам информацию, необходимую для того, чтобы помочь вам получить все медицинские услуги, в которых вы нуждаетесь. Если вы не получали письмо и вам не позвонили, это значит, что мы не смогли найти вас. Если вы не получите эту анкету, позвоните нам по номеру **1-855-690-7800 (TTY 711)**, чтобы сообщить об этом. Обновите свою контактную информацию при личном посещении, по телефону вашего местного агентства IM или через интернет по адресу [access.wisconsin.gov](http://access.wisconsin.gov).

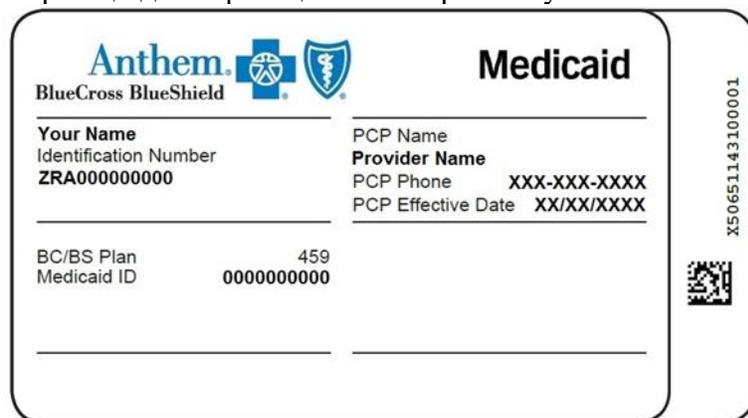
## **Как пользоваться своими идентификационными карточками**

Вам необходимо воспользоваться идентификационными карточками участника Anthem и ForwardHealth, чтобы получать льготы по программе BadgerCare Plus и (или) Medicaid SSI. Если у вас нет одной или обеих идентификационных карточек, вы вскоре получите их по почте. Ваша идентификационная карточка ForwardHealth отличается от карточки Anthem. Обязательно имейте при себе обе идентификационные карточки и показывайте их каждый раз при посещении больницы или врача. Идентификационную карточку ForwardHealth также необходимо предъявлять при получении лекарств по рецептам и всех других услуг, покрываемых штатом услуг (см. раздел «**Льготы от штата**»). Предъявляйте все иные имеющиеся у вас карты медицинского страхования врачу, в больнице или аптеке. Это может быть любая идентификационная карточка от Anthem или иных поставщиков услуг. При отсутствии у вас на руках идентификационных карточек у вас могут возникнуть проблемы при получении медицинской помощи или рецептурных препаратов.

Образец идентификационной карточки участника ForwardHealth:



Образец идентификационной карточки участника Anthem:



В вашей идентификационной карточке участника Anthem содержится следующая информация:

- имя и телефонный номер вашего основного лечащего врача (primary care provider, PCP);
- ваш идентификационный номер Anthem;
- ваш идентификационный номер Medicaid;
- важные телефонные номера, по которым вы можете обращаться с вопросами о льготах или если вам необходима помощь в поиске врача или клиники.

Если ваша идентификационная карточка Anthem потеряна или похищена, немедленно позвоните нам по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711). Мы отправим вам новую карточку.

Если ваша идентификационная карточка ForwardHealth потеряна или похищена, позвоните специалисту по регистрации в планах НМО по номеру 1-800-362-3002.

## Веб-сайт для участников Anthem

Узнайте больше о доступных вам льготах и услугах, посетив веб-сайт для участников по адресу [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin). Здесь вы также найдете:

- функцию поиска врачей «Find a Doctor» («Найти врача») и справочники поставщиков медицинских услуг.
- информацию о том, как продлить участие в плане.
- рекомендации по профилактике заболеваний.
- информацию о местных ресурсах.
- справочник участника (в электронном формате с удобной функцией поиска по слову).

Создав защищенную учетную запись, вы также сможете:

- распечатать вашу идентификационную карточку участника Anthem.
- просмотреть список ваших льгот.
- связаться с отделом обслуживания участников.

Чтобы создать защищенную учетную запись:

- посетите веб-сайт [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin) и выберите **Login** (Вход).
- Выберите вкладку **Register** («Зарегистрироваться») и введите:
  - идентификационный номер участника, который должен начинаться с буквенной комбинации ZRA, за которой следует девятизначный идентификационный номер Anthem (указан на вашей идентификационной карточке участника);
  - фамилию, дату рождения и почтовый индекс.

## Мобильное приложение Anthem Medicaid

Загрузите бесплатное мобильное приложение Anthem Medicaid для своего смартфона. Это приложение позволит вам:

- удобно и безопасно входить в свою учетную запись с помощью сенсора Touch ID.
- найти врача первичной медицинской помощи, врача-специалиста, больницу или аптеку, сотрудничающую с вашим планом; вы можете произвести поиск по названию города, штату или медицинской специальности.
- просмотреть свою идентификационную карточку участника Anthem.
- найти информацию о симптомах с помощью опции проверки симптомов.
- отправить вашу идентификационную карточку вашему врачу, аптеке или иному поставщику медицинских услуг.

Чтобы узнать более подробно о мобильном приложении Anthem Medicaid, посетите веб-сайт [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin).

## Как выбрать основного лечащего врача

Вскоре после регистрации в плане новые участники получают приветственный звонок от Anthem. Во время разговора вас спросят, есть ли у вас основной лечащий врач (primary care provider, PCP). PCP — это основной врач или иной поставщик медицинских услуг, к которому вы обращаетесь для получения медицинской помощи. Не беспокойтесь, мы поможем вам выбрать основного лечащего врача (PCP), если у вас его нет. Если мы не связались с вами в течение трех-четырех недель после того, как вы стали нашим участником, это значит, что мы не смогли связаться с вами. Позвоните в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру 1-855-690-7800 (TTY 711), чтобы мы смогли помочь вам выбрать нужного вам врача.

Выбор основного лечащего врача (PCP) очень важен, так как этот врач будет помогать вам получать все необходимые медицинские услуги. Вы можете выбрать основного лечащего врача (PCP) из списка докторов, принимающих новых пациентов. Они отмечены в справочнике поставщиков услуг Anthem. В этом справочнике также указаны другие языки помимо английского, на которых говорят наши врачи. Наши врачи внимательно относятся к нуждам многих культур. Чтобы выбрать основного лечащего врача (PCP), позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

Если вам нужна помощь, важно сперва позвонить своему основному лечащему врачу (PCP). Ваш основной лечащий врач (PCP) поможет вам решить, нужно ли вам обращаться к другому врачу или специалисту, и при необходимости выдаст вам направление. При этом женщины могут обращаться к специалистам по женскому здоровью, таким как акушер-гинеколог (OB/GYN) или медсестра-акушерка (nurse midwife), без направления от основного лечащего врача (PCP).

### ***Важное примечание***

Некоторые больницы и врачи могут не предоставлять участникам одну или несколько указанных ниже покрываемых услуг:

1. услуги по планированию семьи
2. контрацептивные средства (в том числе экстренные контрацептивы)
3. стерилизацию (включая перевязку маточных труб во время родов)
4. аборты (прерывание беременности)

Позвоните врачу, в клинику или больницу, которую вы намереваетесь посетить, чтобы убедиться, что они предлагают все нужные вам услуги.

## Как сменить основного лечащего врача

Чаще всего рекомендуется не менять основного лечащего врача (PCP), чтобы он лучше разобрался в ваших медицинских потребностях и помогал вам получать нужный уход. При этом мы хотим, чтобы вы были довольны своим основным лечащим врачом (PCP). Если вам нужна помощь с выбором нового врача, воспользуйтесь функцией поиска врача «Find a Doctor» («Найти врача») на веб-сайте [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin). Затем войдите в свою учетную запись, чтобы сменить своего PCP. Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников Anthem по бесплатному номеру 1-855-690-7800 (TTY 711), чтобы получить помощь с поиском или сменить основного лечащего врача (PCP). Если вы

хотите сменить основного лечащего врача (PCP), вам необходимо выбрать врача, принимающего новых пациентов. Если вы запросите услуги основного лечащего врача (PCP), не принимающего новых пациентов, мы сообщим вам об этом и попросим выбрать другую кандидатуру.

## **Если вы проживаете в сельской местности (только с одним планом НМО в вашем округе)**

Если вы проживаете в сельской местности, в которой имеется только один план НМО и Ваш нынешний основной лечащий врач не входит в сеть Anthem, вы можете продолжать посещать этого врача в течение до 60 дней. Позвоните в Anthem сразу после регистрации, чтобы сообщить нам имя и фамилию вашего основного лечащего врача. Если ваш основной лечащий врач все еще не будет входить в сеть Anthem после истечения 60-дневного периода, вам предоставят список врачей, входящих в сеть плана, чтобы вы выбрали себе нового основного лечащего врача.

## **Доступ к нужной вам помощи**

---

### **Неотложная медицинская помощь**

Неотложная медицинская помощь — это помощь, которая требуется немедленно при экстренных состояниях. Некоторые примеры:

- Удушье
- Судороги
- Повторные или затяжные судорожные припадки
- Тяжелый перелом костей
- Тяжелые ожоги
- Сильная боль
- Сильное или атипичное кровотечение
- Предполагаемый инфаркт миокарда
- Предполагаемое отравление
- Предполагаемый инсульт
- Затрудненное дыхание
- Потеря сознания

**Если вам необходима неотложная медицинская помощь, поскольку ваше состояние не позволяет ждать, постарайтесь обратиться за помощью в какую-нибудь больницу, входящую в сеть Anthem. Если вы находитесь в очень тяжелом состоянии и не можете добраться до ближайшей больницы, позвоните по номеру 911 или в службу экстренной помощи вашего местного полицейского или пожарного управления.**

Если вы вынуждены обратиться в больницу или к врачу, которые не входят в сеть Anthem, как можно скорее позвоните в отдел обслуживания участников Anthem по телефону 1-855-690-7800 (TTY 711), чтобы сообщить нам, что случилось, и мы смогли помочь вам получить последующий уход.

**Помните, отделения неотложной помощи предназначены только для действительно экстренных случаев. Если ваше состояние не требует неотложной медицинской помощи, позвоните своему врачу или в нашу справочную службу 24/7 NurseLine по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711), либо обратитесь в клинику срочной помощи, прежде чем обращаться в отделение неотложной помощи. Позвоните своему врачу**

**или в нашу справочную службу 24/7 NurseLine также и в том случае, если вы знаете, требует ли ваша болезнь или травма оказания вам неотложной медицинской помощи. Мы расскажем вам, где вы можете получить медицинскую помощь.**

Если вы получаете медицинскую помощь в учреждении, не входящем в сеть плана, вас могут попросить перейти в учреждение из сети плана, если это не нанесет вреда вашему здоровью.

## **Срочная медицинская помощь**

Срочная медицинская помощь — это помощь, которая необходима до планового посещения врача, но ваше состояние **не** является экстренным.

Некоторые примеры:

- Ушибы
- Легкие ожоги
- Небольшие порезы
- Большинство переломов костей
- Необычная реакция на лекарства
- Несильное кровотечение
- Растяжение связок

Вы должны получать срочную медицинскую помощь у врачей, входящих в сеть Anthem, если вы не получили от нас предварительного разрешения на посещение врача вне сети плана. Не обращайтесь в приемный покой больницы за неотложной помощью до получения подтверждения с нашей стороны.

Если вам необходима срочная медицинская помощь, позвоните своему основному лечащему врачу (PCP) в рабочее время. После окончания рабочего дня и в выходные звоните в нашу справочную службу 24/7 NurseLine по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711). Список клиник срочной помощи, входящих в сеть Anthem, можно также найти в справочнике поставщиков медицинских услуг. Вы также можете воспользоваться функцией поиска врачей «Find a Doctor» («Найти врача») на нашем веб-сайте по адресу [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin). Зачастую клиники срочной помощи открыты по вечерам и в выходные, но это зависит от клиники. Позвоните напрямую в клинику или посетите наш веб-сайт, чтобы получить точную информацию о времени их работы.

Еще одним вариантом является обращение в клинику MinuteClinic®; такие клиники располагаются в аптеках и магазинах. Когда вы не можете попасть на прием к своему основному лечащему врачу (PCP), обращайтесь в такие клиники, принимающие без предварительной записи, чтобы быстро получить помощь при несерьезных заболеваниях и травмах, а также для получения профилактических услуг, таких как прививки. Используйте функцию поиска врачей «Find a Doctor» («Найти врача»), чтобы найти аптеку или магазин с такой клиникой рядом с вами.

## **Медицинская помощь вдали от дома**

Следуйте нижеследующим правилам, если вам необходима медицинская помощь, но вы находитесь слишком далеко от дома и не можете посетить основного лечащего врача:

- Если ваше состояние действительно является экстренным, обратитесь в ближайшую больницу или клинику или к иному ближайшему поставщику

медицинских услуг. Как только сможете, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711), чтобы сообщить нам, что случилось, и мы смогли помочь вам получить последующий уход.

- Прежде чем обратиться к врачу или в клинику или больницу вне сети плана за срочной или плановой медицинской помощью, когда вы находитесь вдали от дома, необходимо получить наше одобрение. Это касается и детей, проводящих время вдали от дома с кем-либо из родителей или родственников. Звоните нам по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711), чтобы получить наше одобрение на посещение врача, клиники или больницы вне сети плана.

## **Когда вам может быть выставлен счет за оказанные услуги**

---

### **Покрываемые и непокрываемые услуги**

По условиям программы BadgerCare Plus вы не несете финансовую ответственность за оплату покрываемых услуг и вносите только требуемую доплату (copay). Ваша доплата не может превышать доплату, требуемую по схеме оплаты «fee-for-service». Чтобы не получать счета за покрываемые услуги, вы должны обращаться к врачам, входящим в сеть Anthem. Единственное исключение составляют экстренные случаи. Если вы готовы принять на себя финансовую ответственность и составить письменный план выплат вашему врачу, вы можете запрашивать услуги, не входящие в число покрываемых льгот. Врачи могут выставить вам счет в размере стандартных для них сборов за услуги, не входящие в число покрываемых льгот.

Если вы получите счет за услугу, с которым вы не согласны, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

### **Доплаты**

По условиям программы BadgerCare Plus план Anthem, его подрядчики и входящие в его сеть поставщики медицинских услуг могут выставлять вам небольшие счета за услуги, которые называются доплатами (copay). Следующие участники освобождаются от доплат:

- участники программы Medicaid SSI
- пациенты учреждений долгосрочного ухода
- беременные женщины
- участники в возрасте до 19 лет, которые являются членами признанного федеральным правительством коренного племени
- участники в возрасте до 19 лет с доходом на уровне или ниже 100 процентов федерального уровня бедности

## **Медицинские услуги, получаемые вне штата Wisconsin**

Поставщики медицинских услуг в том месте, в которое вы отправляетесь, могут оказать вам медицинскую помощь и прислать счет в Anthem, если вы находитесь вне штата Wisconsin и нуждаетесь в экстренной помощи. Возможно, вам придется внести доплату за услуги неотложной медицинской помощи, полученные вне штата Wisconsin.

Услуги, полученные вне United States, Canada и Mexico, не покрываются планом. Если вам необходимы услуги неотложной медицинской помощи во время нахождения в Canada или Mexico, только определенные врачи и больницы могут оказывать покрываемые планом услуги. Позвоните в отдел обслуживания участников, если планируете поездку в какую-либо из этих стран и вам необходима дополнительная информация. Позвоните нам также и в том случае, если получите услуги неотложной медицинской помощи за пределами United States.

Если вы получите счет за услуги, немедленно позвоните в отдел обслуживания участников Anthem по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

## **Другие страховки**

Если в дополнение к Anthem у вас имеются иные медицинские страховки, вы должны сообщить об этом своему врачу или иному поставщику медицинских услуг. Если ваш врач или иной поставщик медицинских услуг, входящий в сеть Anthem, не принимает другую вашу страховку, позвоните специалисту по регистрации в планы НМО по номеру 1-800-291-2002. Специалист по регистрации в планы НМО может рассказать вам, как использовать оба страховых плана. При получении медицинской помощи очень важно предъявлять все имеющиеся у вас карточки медицинского страхования. К ним относятся ваша карточка Anthem, карточка ForwardHealth и идентификационные карточки других имеющихся у вас планов страхования. Это поможет вам получить максимум полагающихся вам льгот.

Если у вас имеются другие медицинские страховки или если их срок действия истекает, позвоните также в отдел обслуживания участников Anthem по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

## **Льготы, покрываемые планом и штатом**

---

Anthem оплачивает некоторые полагающиеся вам льготы, а за некоторые другие полагающиеся вам льготы платит штат. Две приведенные ниже таблицы демонстрируют, что вы можете получить от Anthem, а что — от штата.

Мы хотим, чтобы вы получили нужные именно вам медицинские услуги. Ваш план покрывает все необходимые по медицинским показаниям услуги, предоставляемые врачами из сети плана. Если ваш основной лечащий врач (PCP) считает, что вам необходимо посетить врача, не входящего в сеть плана, он может позвонить в отдел обслуживания участников, чтобы запросить одобрение.

Доплата взимается лишь за некоторые услуги. За большинство из них она не взимается. Размер доплат приводится в таблицах. Только определенные категории участников обязаны вносить доплату (см. раздел «Доплаты»).

Эти таблицы содержат только краткую сводную информацию. Данный справочник содержит более подробные сведения по полагающимся вам льготам. Звоните нам по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711) или в отдел обслуживания участников программы ForwardHealth штата по номеру 1-800-362-3002 с вопросами об этих услугах.

## Льготы, оплачиваемые Anthem

Услуги	Покрытие
<b>Центры амбулаторной хирургии</b>	Покрываются некоторые хирургические процедуры и связанные с ними услуги лабораторий.
<b>Стоматологические услуги</b>	Покрываются для участников, проживающих в округах Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Washington и Waukesha.
<b>Расходные медицинские материалы (DMS)</b>	Покрываются
<b>Медицинское оборудование длительного пользования (DME)</b>	Покрывается
<b>Лечение терминальной хронической почечной недостаточности (ESRD)</b>	Покрывается
<b>Скрининговые обследования для детей</b>	Покрываются скрининги и иные услуги для лиц моложе 21 года по программе HealthCheck.
<b>Услуги при нарушениях слуха</b>	Покрываются
<b>Медицинское обслуживание на дому</b> (медицинский уход на дому, услуги персональной медицинской сестры и помощи в личном уходе)	Покрывается
<b>Услуги хосписа</b>	Покрываются

Услуги	Покрытие
<b>Стационарное лечение в больнице</b>	Покрывается
<b>Психиатрическое и наркологическое лечение</b>	Покрывается
<b>Услуги учреждений долгосрочного ухода</b>	Покрываются
<b>Амбулаторные услуги, предоставляемые больницами</b>	Покрываются
<b>Амбулаторные услуги больницы — отделение неотложной помощи</b>	Покрываются
<b>Физиотерапия, эрготерапия и логопедическая помощь</b>	Покрываются
<b>Услуги врачей</b>	Покрываются, включая лабораторные услуги и радиологические услуги.
<b>Подиатрия</b>	Покрывается
<b>Дородовой и послеродовой уход</b>	Покрывается, в том числе координация ведения беременности, профилактическое психиатрическое и наркологическое обследование и услуги психологического консультирования для женщин с повышенным риском возникновения психических нарушений и зависимости от психоактивных веществ.
<b>Охрана репродуктивного здоровья — услуги по планированию семьи</b>	Покрывается, кроме лечения бесплодия, суррогатного материнства и связанных с ним услуг, включая, без ограничений, искусственное оплодотворение и последующий акушерский уход, а также восстановление детородной функции после добровольной стерилизации.
<b>Плановые услуги по уходу за зрением</b>	Покрываются, включая очки.

Услуги	Покрытие
Транспортировка (экстренная)	Покрывается

## Льготы, оплачиваемые штатом

Услуги поведенческой терапии (при аутизме)	Полное покрытие услуг комплексной и сфокусированной на травме поведенческой терапии (с предварительного одобрения).
Мануальная терапия (хиропрактика)	Покрывается. Доплата: от \$0.50 до \$3
Стоматологические услуги	Покрываются для участников, не проживающих в округах Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Washington и Waukesha. Доплата: от \$0.50 до \$3
Лекарственные средства (рецептурные)	<p>Комплексное покрытие лекарственных средств, как дженериков, так и патентованных рецептурных препаратов и некоторых безрецептурных препаратов.</p> <p>Участники могут получать лекарственные средства, содержащие опиоиды, только пять раз в месяц.</p> <p>Участники вносят следующие доплаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$0.50 за безрецептурные лекарственные средства.</li> <li>• \$1 за дженерики.</li> <li>• \$3 за патентованные лекарственные средства.</li> </ul> <p>Доплата ограничена \$12 на участника в месяц по каждому поставщику медицинских услуг. Указанный максимум (\$12) не распространяется на безрецептурные лекарственные средства.</p>
Транспортировка (неэкстренная) — скорая помощь, специализированная	Неэкстренная транспортировка медицинским транспортом до

<p>медицинская машина (SMV), обычная машина</p>	<p>местоположения сертифицированного поставщика какой-либо покрываемой услуги и обратно домой покрывается планом.</p> <p>Участники вносят следующие доплаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$2 за неэкстренную поездку на машине скорой помощи.</li> <li>• \$1 за поездку на специализированной медицинской машине.</li> </ul> <p>за транспортировку на обычной машине или при экстренном вызове скорой медицинской помощи доплата не взимается.</p>
---	---

## Предварительное одобрение

Некоторые услуги могут требовать получения предварительного одобрения со стороны Anthem и (или) вашего врача. Ваш врач должен запросить для вас такое одобрение. Это одна из причин, по которым следует вначале обратиться к основному лечащему врачу (PCP), если проблема не является экстренной, а также для прохождения ежегодных осмотров.

Возможно, вашему врачу придется попросить нас выдать разрешение на получение некоторых медицинских услуг. При принятии решения мы руководствуемся двумя соображениями:

- какие льготы на медицинское обслуживание у вас имеются
- необходимо ли лечение по медицинским показаниям.

Мы не вознаграждаем врачей или иных сотрудников сферы здравоохранения, которые:

- отказывают вам в обслуживании.
- утверждают, что вы не имеете права на льготы.
- предоставляют медицинские услуги в неполном объеме.

Примечание. Предварительное одобрение услуги, не покрываемой планом, не гарантирует оплату такой услуги. Звоните нам по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711):

- если вы не уверены, нужно ли вам наше одобрение.
- для получения дополнительной информации о том, как получить одобрение.
- для проверки статуса вашего запроса о выдаче одобрения.

## Описание льгот

### Психиатрическое и наркологическое лечение

Иногда бытовые и семейные трудности, с которыми мы сталкиваемся в повседневной жизни, вызывают стресс. Стресс может привести к:

- депрессии

- тревожному расстройству
- проблемам в браке, семье и (или) в отношениях родителей с детьми
- злоупотреблению спиртным или наркотическими веществами

Если вы или член вашей семьи испытываете подобные проблемы, обратитесь за помощью. Позвоните в отдел обслуживания участников Anthem по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711). Вам могут сообщить имя и фамилию специалиста по поведенческому здоровью (behavioral health specialist), к которому при необходимости вы сможете обратиться. Все услуги, предоставляемые Anthem, являются конфиденциальными.

В число ваших льгот входят многие услуги, необходимые по медицинским показаниям:

- стационарное лечение проблем с психическим здоровьем
- амбулаторное лечение проблем с психическим здоровьем и (или) злоупотребления алкоголем или наркотиками
- частичная госпитализация
- реабилитационное лечение проблем с психическим здоровьем

Для получения этих услуг или обращения к специалисту по поведенческому здоровью, входящему в сеть плана, направление от основного лечащего врача (PCP) не требуется.

Если вы считаете, что специалист по поведенческому здоровью, к которому вас направили, не может удовлетворить ваши потребности, поговорите со своим основным лечащим врачом (PCP). Он поможет подобрать другого специалиста.

Для получения некоторых видов лечения и услуг требуется, чтобы вначале ваш основной лечащий врач (PCP) или специалист по поведенческому здоровью запросили разрешение у Anthem. Ваш врач может сообщить, каких видов лечения и услуг это касается.

Если у вас есть вопросы, касающиеся направлений к специалистам, или если вам нужно получить направление, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

**Если вам нужна немедленная помощь, позвоните на горячую линию Behavioral Health Crisis Hotline по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).**

## **Услуги по планированию семьи**

Мы предоставляем конфиденциальные услуги по планированию семьи всем участникам, в том числе несовершеннолетним. Если вы не хотите обсуждать планирование семьи с основным лечащим врачом, позвоните нам по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711). Мы поможем вам выбрать другого врача из сети Anthem, оказывающего услуги по планированию семьи.

Мы рекомендуем вам получать услуги по планированию семьи от врачей, входящих в сеть Anthem, чтобы мы смогли лучше координировать получение вами медицинской помощи в полном объеме. Тем не менее, вы также можете обратиться в любую клинику планирования семьи, принимающую вашу идентификационную карточку ForwardHealth, даже если такая клиника не входит в сеть плана Anthem.

## Стоматологические услуги

Участникам, проживающим в округах **Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Washington и Waukesha**, Anthem предоставляет все стоматологические услуги через компанию DentaQuest. Вы должны обращаться к стоматологу, входящему в сеть плана Anthem. Звоните в отдел обслуживания участников Anthem по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711), чтобы узнать имена таких стоматологов. Либо посетите веб-сайт DentaQuest по адресу [www.dentaquest.com](http://www.dentaquest.com) или позвоните по номеру 1-888-271-5210 (TTY 1-800-466-7566).

Как участник Anthem вы имеете право на плановое посещение стоматолога в течение 90 days с момента подачи заявки в отдел обслуживания участников в письменном виде или по телефону.

Для участников, не проживающих в округах **Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Washington и Waukesha**, стоматологические льготы покрываются штатом по программам BadgerCare Plus и Medicaid SSI. Вы можете получить стоматологическую помощь от любого врача, аккредитованного по программе Medicaid, который примет вашу идентификационную карточку ForwardHealth. Чтобы найти врача, аккредитованного по программе Medicaid:

1. Посетите веб-сайт [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Выберите опцию **Members** («Участники») в центре страницы.
3. Прокрутите меню вниз и выберите вкладку **Resources** («Ресурсы»).
4. Выберите опцию **Find a Provider** («Найти поставщика услуг»).
5. Во вкладке *Program* («Программа») выберите **BadgerCare Plus/Medicaid**.

Или позвоните в отдел обслуживания участников ForwardHealth по номеру 1-800-362-3002.

Если у вас возникла экстренная необходимость обратиться к стоматологу, вы имеете право на оказание помощи в течение 24 часов с момента подачи заявки. Экстренная необходимость в зубоврачебной помощи — это необходимость незамедлительного получения стоматологических услуг для лечения сильной зубной боли, периостита, температуры, инфекции или повреждения зуба. Если у вас возникла экстренная необходимость обратиться к стоматологу:

- Если у вас уже есть стоматолог, входящий в сеть Anthem:
  - Позвоните в офис зубного врача.
  - Объясните сотрудникам, что вы или ваш ребенок нуждаетесь в экстренной помощи стоматолога.
  - Объясните сотрудникам, в чем именно заключается ваша проблема. Например, сильная зубная боль или периостит.
  - Позвоните нам, если вам нужна помощь с транспортом, чтобы приехать на прием к стоматологу.
- Если у вас **нет** стоматолога, входящего в сеть Anthem:
  - Позвоните в отдел обслуживания участников Anthem. Объясните нам, что вы или ваш ребенок нуждаетесь в экстренной помощи стоматолога. Мы сможем помочь вам получить услуги зубного врача.
  - Сообщите нам, если вам нужна помощь с транспортом, чтобы приехать на прием к стоматологу.

Для получения экстренной стоматологической помощи вы также можете позвонить в DentaQuest по номеру 1-888-271-5210 (TTY 1-800-466-7566), если вы проживаете в округе Kenosha, Milwaukee, Ozaukee, Racine, Washington и Waukesha.

## Услуги мануальной терапии (хиропрактика)

Услуги хиропрактиков являются льготой, покрываемой штатом по программам BadgerCare Plus и Medicaid SSI. Вы можете получить хиропрактическую помощь от любого врача, аккредитованного по программе Medicaid, который примет вашу идентификационную карточку ForwardHealth. Чтобы найти врача, аккредитованного по программе Medicaid:

1. Посетите веб-сайт [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Выберите опцию **Members** («Участники») в центре страницы.
3. Прокрутите меню вниз и выберите вкладку **Resources** («Ресурсы»).
4. Выберите опцию **Find a Provider** («Найти поставщика услуг»).
5. Во вкладке *Program* («Программа») выберите **BadgerCare Plus/Medicaid**.

Или позвоните в отдел обслуживания участников ForwardHealth по номеру 1-800-362-3002.

## Услуги по охране зрения

Anthem предоставляет льготы по охране зрения через компанию March Vision Care. Эти льготы включают по одной из следующих услуг в год:

- проверку зрения
- оправу для очков
- линзы для очков
- замену линз для очков
- контактные линзы (вместо оправы и линз для некоторых участников)
- замену контактных линз (для некоторых участников)

Налагаются некоторые ограничения. Оправа и линзы для очков должны предоставляться компанией March Vision Care. За дополнительной информацией звоните в March Vision Care по номеру 1-855-516-2724 (TTY 1-877-627-2456) или посетите их веб-сайт по адресу [www.marchvisioncare.com](http://www.marchvisioncare.com).

## Лечение аутизма

Услуги в области поведенческого здоровья являются льготой, покрываемой штатом по программе BadgerCare Plus. Вы можете получить покрываемые услуги по лечению аутизма от любого врача, аккредитованного по программе Medicaid, который примет вашу идентификационную карточку ForwardHealth. Чтобы найти врача, аккредитованного по программе Medicaid:

1. Посетите веб-сайт [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Выберите опцию **Members** («Участники») в центре страницы.
3. Прокрутите меню вниз и выберите вкладку **Resources** («Ресурсы»).
4. Выберите опцию **Find a Provider** («Найти поставщика услуг»).
5. Во вкладке *Program* («Программа») выберите **BadgerCare Plus/Medicaid**.

Или позвоните в отдел обслуживания участников ForwardHealth по номеру 1-800-362-3002.

## **Льготы по программе HealthCheck**

HealthCheck — это программа, полностью покрывающая скрининговые обследования для участников моложе 21 года. Сюда входит лечение проблем со здоровьем, обнаруженных во время обследований. Для врачей очень важно, чтобы участники моложе 21 года проходили регулярные обследования, а не приходили к ним только при возникновении заболеваний.

Программа HealthCheck преследует три цели:

- профилактика и лечение заболеваний у лиц моложе 21 года
- информирование о специальных медицинских услугах для лиц моложе 21 года
- предоставление обычно не покрываемых планом медицинских льгот лицам моложе 21 года

Обследование HealthCheck включает в себя:

- вакцинацию по возрасту (прививки).
- анализы крови и мочи (включая анализ крови на свинец, если имеются возрастные показания).
- осмотр ротовой полости и направление к дантисту начиная с возраста одного года.
- рассмотрение анамнеза и развития.
- проверку слуха.
- физическое обследование.
- проверку зрения.

Обследование HealthCheck необходимо проходить в следующем возрасте:

- |               |              |
|---------------|--------------|
| • До 1 месяца | • 12 месяцев |
| • 2 месяца    | • 15 месяцев |
| • 4 месяца    | • 18 месяцев |
| • 6 месяцев   | • 24 месяца  |
| • 9 месяцев   | • 30 месяцев |

Когда вашему ребенку исполнится 3 года, он должен начать проходить ежегодные обследования по программе HealthCheck до достижения 20 лет.

Чтобы назначить обследование по программе HealthCheck или получить дополнительную информацию, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

Если вам нужна помощь с тем, чтобы добраться до места проведения обследования HealthCheck и обратно домой, позвоните менеджеру по неэкстренной медицинской транспортировке (nonemergency medical transportation, NEMT) Department of Health Services (DHS) по номеру 1-866-907-1493 (TTY 711), чтобы подать заявку на машину.

## **Транспортные услуги**

Услуги неэкстренной медицинской транспортировка (NEMT) можно получить, подав заявку менеджеру DHS по NEMT. Менеджер по NEMT организует и оплачивает поездки

участников на приемы в медицинские учреждения для получения покрываемых услуг на следующих видах транспорта:

- общественном транспорте, например муниципальном автобусе.
- машине скорой помощи, используемой в неэкстренных случаях.
- специализированном медицинском автомобиле.
- других видах автомобилей в зависимости от медицинских и транспортных нужд участника.

Если вы используете собственный частный автомобиль для поездок на приемы в медицинское учреждение для получения покрываемых услуг и обратно домой, вы можете затребовать компенсацию расходов на бензин. Позвоните в МТМ по номеру 1-866-907-1493 (ТТУ 711), прежде чем отправиться на прием.

Вы должны подавать заявки на транспортные услуги для получения планового медицинского обслуживания как минимум за два рабочих дня до назначенного приема. Вы можете подавать заявку на транспортные услуги для получения планового медицинского обслуживания, позвонив менеджеру NEMT по номеру 1-866-907-1493 (ТТУ 1-800-947-3529) с понедельника по пятницу с 7:00 до 18:00 по местному времени. Вы также можете подать заявку на транспортировку на приемы для получения срочной помощи. Мы можем обеспечить поездку для получения срочной помощи в течение трех часов.

## Льготы на лекарственные средства

Вы можете получать рецепты на лекарства от врачей первичной медицинской помощи, врачей-специалистов и стоматологов, входящих в сеть Anthem. Вы можете получить рецептурные и некоторые безрецептурные лекарственные средства в любой аптеке, принимающей вашу идентификационную карточку ForwardHealth.

Чтобы найти аптеку, принимающую вашу идентификационную карточку ForwardHealth:

1. Посетите веб-сайт [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Выберите опцию **Members** («Участники») в центре страницы.
3. Прокрутите меню вниз и выберите вкладку **Resources** («Ресурсы»).
4. Выберите опцию **Find a Provider** («Найти поставщика услуг»).
5. Во вкладке *Program* («Программа») выберите **BadgerCare Plus/Medicaid**.

Если у вас есть вопросы о том, какие рецептурные препараты покрываются вашим планом, позвоните в отдел обслуживания участников ForwardHealth по номеру 1-800-362-3002.

Может потребоваться внести доплату; также могут действовать ограничения на покрытие. Если вы не можете вносить доплату, вы все равно будете получать прописанные вам рецептурные лекарственные средства.

## Услуги помощи в личном уходе

Услуги помощи в личном уходе — это медицинский уход, который позволяет участникам, отвечающим определенным требованиям, жить дома, самостоятельно или с другими людьми. Эти услуги оказываются на дому и нацелены на то, чтобы оказывать помощь в

выполнении повседневных задач. Они могут включать некоторые виды помощи по дому. Услуги помощи в личном уходе должны быть утверждены вашим врачом.

## **Получение второго врачебного мнения**

Если вы не согласны с рекомендациями вашего врача относительно лечения, вы можете получить заключение другого специалиста. Чтобы узнать больше, позвоните своему врачу или в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

## **Расписание работы персонала плана**

Наш персонал, состоящий из врачей, медсестер и вспомогательного персонала, принимает звонки от участников и врачей с понедельника по пятницу в течение как минимум восьми часов в день, за исключением праздничных дней.

Вы можете звонить в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711) с 8:00 до 17:00. Сотрудники отдела обслуживания участников могут связать вас с соответствующим специалистом или отделом, чтобы вы могли получить ответы на любые возникающие у вас вопросы. Вы можете звонить в отдел обслуживания участников и после 17:00 и оставить сообщение. Ответ на ваше сообщение будет дан на следующий рабочий день.

## **Услуги, не покрываемые Anthem и штатом**

---

Некоторые услуги не покрываются ни Anthem, ни штатом. Если вы решите получить непокрываемые услуги, вы должны взять на себя финансовую ответственность за их оплату и составить письменный план выплат со своим врачом.

Ниже перечислены услуги, не покрываемые Anthem и штатом.

- Любая услуга, не являющаяся необходимой по медицинским показаниям
- Любая услуга, требующая предварительного одобрения с нашей стороны, которое мы не выдали или которое вы не запросили до того, как воспользоваться услугой. Это не распространяется на неотложную медицинскую помощь.
- Услуги, не перечисленные в разделе «*Льготы, покрываемые планом и штатом*» (позвоните нам, если вы не нашли в списке нужную вам услугу).
- Экспериментальные или исследовательские процедуры
- Медицинская помощь, в том числе неотложная, получаемая за пределами United States, Canada и Mexico у поставщика услуг или в больнице, не имеющей счета в каком-либо американском банке
- Медицинская помощь в связи с проблемами, связанными с профессиональной деятельностью, которая может оплачиваться программой компенсаций работникам за травмы на рабочем месте, вашим работодателем или по закону о профессиональных заболеваниях
- Операции или лекарства, помогающие забеременеть
- Косметические операции, такие как устранение татуировок или восстановление мочки уха
- Лечение молитвой или другими религиозными методами

- Операции или лечение по изменению пола

Звоните в отдел обслуживания участников Anthem по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711), если у вас есть вопросы в отношении услуг, не покрываемых планом.

## Получение доступа к услугам для беременных и рожениц

---

Если вы забеременели, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711) и немедленно дайте об этом знать вашему местному агентству Income Maintenance (IM). Сделайте это, чтобы получить дополнительную помощь, в которой вы нуждаетесь. Найти ваше местное агентство IM agency можно, позвонив по номеру 1-800-362-3002 или на веб-сайте [www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency](http://www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency). Вы не должны вносить никаких доплат при беременности.

Вам необходимо рожать в какой-либо больнице, входящей в сеть Anthem. Спросите входящего в сеть Anthem врача, в какую больницу вам надо обращаться, когда придет время рожать. Не выезжайте из зоны проживания для рождения ребенка без согласования с Anthem. Ваш врач из сети Anthem знает вашу медицинскую историю и лучше других сможет помочь вам. Если вы стали участницей Anthem во время второго или третьего триместра беременности, вам может быть позволено продолжать посещать уже лечащего вас врача, даже если он не входит в сеть плана Anthem.

Также проконсультируйтесь у своего врача, если вы планируете отправиться в поездку в последнем месяце беременности. Мы хотим, чтобы у вас были здоровые роды, поэтому мы не рекомендуем путешествовать в это время.

## Услуги во время беременности и при рождении ребенка

Продолжительность вашего пребывания в больнице будет зависеть от вашего состояния и нужд после родов. У вас есть право оставаться в больнице в течение как минимум 48 часов после вагинальных родов. У вас есть право оставаться в больнице в течение минимум 96 часов после кесарева сечения.

Планом покрываются следующие услуги:

- посещения врача и все остальные необходимые медицинские услуги специалистов во время беременности, проблем с беременностью и послеродовым уходом, а также плановое медицинское обслуживание, которое.
- услуги, предоставляемые врачом-акушером, лицензированной медсестрой-акушером или семейным врачом.
- необходимые лабораторные анализы.
- анализ на ВИЧ, лечение и консультации в связи с ВИЧ для беременных участниц.
- услуги родильных центров.
- вагинальные роды и кесарево сечение.
- осмотр новорожденного.
- Последующий прием матери и новорожденного ребенка в течение двух дней после досрочной выписки (пребывания в больнице в течение менее чем двух дней в

случае вагинальных родов и менее чем четырех дней в случае кесарева сечения) по предписанию лечащего врача и с согласия матери.

## **Беременность с повышенным риском**

Важно, чтобы беременность протекала без осложнений. Некоторые состояния представляют опасность для вас. Ваша беременность может сопровождаться повышенным риском, если вы:

- младше 18 лет или старше 35 лет.
- у вас имеются любые из перечисленных ниже проблем со здоровьем:
  - Диабет
  - Астма
  - Депрессия
  - Заболевание сердечно-сосудистой системы
  - Табакокурение
  - Высокое кровяное давление
  - ВИЧ
- родили недоношенного ребенка во время предыдущей беременности.
- ежедневно принимаете какие-либо лекарственные средства и наблюдаетесь у врача-специалиста.

Если вы считаете, что ваша беременность сопровождается повышенным риском, важно обсудить волнующие вас вопросы с врачом, чтобы он смог помочь вам следить за этими рисками.

## **Получение льгот на ребенка**

После рождения ребенка позвоните в ваше местное агентство Income Maintenance (IM) для получения льгот медицинского страхования для ребенка. После регистрации ребенка в страховом плане вы можете позвонить в отдел обслуживания участников, чтобы выбрать основного лечащего врача (PCP) для ребенка.

## **Программа дородовой и послеродовой помощи New Baby, New Life<sup>SM</sup>**

New Baby, New Life<sup>SM</sup> — это программа Anthem для всех беременных участниц. Чрезвычайно важно наблюдаться у своего основного лечащего врача (PCP), акушера или гинеколога (OB/GYN) во время беременности. Такой тип обслуживания называется ведением беременности. Это поможет вам родить здорового ребенка. Ведение беременности всегда важно, даже если это не первая ваша беременность. С помощью нашей программы участницы смогут получать информацию о том, как защищать свое здоровье, и до \$50 в качестве вознаграждения за получение услуг дородового и послеродового ухода.

Наша программа также помогает женщинам с осложненным течением беременности. Медсестры-координаторы обслуживания (nurse case managers) тесно сотрудничают с такими участницами, обеспечивая им:

- помощь в подготовке к родам
- эмоциональную поддержку

- помощь в соблюдении назначенного врачом плана лечения
- информацию об услугах и ресурсах, доступных в месте вашего проживания, таких как транспорт, программа WIC, курсы подготовки к родам и грудному вскармливанию и консультации

Наши медсестры также работают с врачами и помогают получить другие услуги, которые могут понадобиться участницам. Нашей задачей является пропаганда здорового образа жизни и рождение здоровых детей.

### **Качественный уход для вас и вашего ребенка**

Мы в Anthem хотим предоставлять вам наилучший уход во время беременности. Именно поэтому вы также будете получать услуги My Advocate<sup>®</sup>, которые являются частью программы New Baby, New Life<sup>SM</sup>. My Advocate<sup>®</sup> предоставляет информацию и помощь, необходимые для поддержания здоровья во время беременности.

### **Что такое My Advocate<sup>®</sup>**

My Advocate<sup>®</sup> предоставляет полезную и интересную информацию об охране здоровья матери по телефону, через текстовые сообщения и приложения для смартфона. Вы познакомитесь с Mary Beth, виртуальной помощницей My Advocate<sup>®</sup>. По мере роста и развития вашего малыша Mary Beth будет реагировать на ваши изменяющиеся потребности. Вы будете получать:

- полезные обучающие материалы
- общение с вашим координатором обслуживания через функцию обмена сообщениями в My Advocate<sup>®</sup> при возникновении вопросов или проблем
- удобный график общения
- бесплатную помощь для вас

My Advocate<sup>®</sup> обеспечивает надежное хранение вашей информации и ее полную конфиденциальность. Каждый раз, когда Mary Beth звонит, она будет спрашивать год вашего рождения. Не бойтесь предоставлять ей эту информацию. Эта информация необходима, чтобы убедиться, что она разговаривает с нужным человеком.

### **Помогая вам и вашему ребенку оставаться здоровыми**

Благодаря звонкам My Advocate<sup>®</sup> вы сможете получать ответы на вопросы и доступ к необходимой медицинской помощи. Вам позвонят один раз для проведения важной оценки состояния вашего здоровья, после чего вам будет постоянно предоставляться полезная информация. Все, что от вас требуется, — это слушать, учиться и отвечать на вопросы, задаваемые по телефону. Если вы сообщите нам, что у вас возникла проблема, вам позвонит координатор обслуживания. Вы будете получать информацию о следующем от My Advocate<sup>®</sup>:

- Ведение беременности и послеродовой уход
- профилактическое медицинское обслуживание детей
- стоматологические услуги
- прививки
- советы по поддержанию здорового образа жизни

Для получения дополнительной информации позвоните в отдел обслуживания участников Anthem, чтобы поговорить с координатором обслуживания беременных участниц (OB case manager), или посетите веб-сайт по адресу [myadvocatehelps.com](http://myadvocatehelps.com).

### **Если вы забеременели**

Если вы думаете, что забеременели:

- немедленно позвоните своему основному лечащему врачу (PCP) или акушеру-гинекологу (OB/GYN); для обращения к акушеру-гинекологу направление от основного лечащего врача (PCP) не требуется.
- позвоните в отдел обслуживания участников, если вам необходима помощь, чтобы найти акушера-гинеколога, входящего в сеть Anthem.

Когда вы выясняете, что беременны, вы должны также позвонить в отдел обслуживания участников.

Мы пришлем вам пакет информационных материалов по беременности. Он включает в себя следующее:

- поздравительное письмо
- книгу самопомощи с информацией о беременности (вы можете также использовать эту книгу для записи того, что происходит с вами во время беременности)
- информацию о том, как получить полагающееся вам вознаграждение в размере \$25 за получение родового ухода
- информационный листок My Advocate<sup>®</sup>, рассказывающий вам о программе, а также о том, как подписаться на нее и получать медицинскую информацию по телефону с автоответчика, с помощью текстовых сообщений или приложения для смартфона
- брошюру *Having a Healthy Baby* с информацией о полезных ресурсах

Во время беременности вам нужно как следует заботиться о своем здоровье. Вы сможете получать здоровую еду по программе Women, Infants, and Children program (WIC).

Если вы забеременели, вы должны посещать своего основного лечащего врача (PCP) или акушера-гинеколога как минимум со следующей частотой:

- каждые четыре недели в течение первых шести месяцев беременности
- каждые две недели в течение седьмого и восьмого месяцев беременности
- каждую неделю в течение последнего месяца беременности

В зависимости от вашего состояния здоровья основной лечащий врач (PCP) или акушер-гинеколог могут попросить вас посещать их еще чаще.

### **В первые дни после рождения ребенка**

После рождения ребенка вы и ваш новорожденный младенец можете оставаться в больнице как минимум:

- в течение 48 часов после вагинальных родов
- в течение 96 часов после кесарева сечения

Вы можете оставаться в больнице меньше, если ваш основной лечащий врач (PCP) или акушер-гинеколог и врач ребенка сочтут, что вы и ваш ребенок находитесь в хорошем

состоянии. Если вы и ваш ребенок покинете больницу раньше указанного срока, ваш основной лечащий врач (PCP) или акушер-гинеколог могут попросить вас прийти на прием или принять медсестру на дому в течение 48 часов.

После рождения ребенка вы должны сделать следующее:

- как только сможете, позвоните в отдел обслуживания участников, чтобы сообщить своему координатору обслуживания о рождении у вас ребенка; нам потребуется получить информацию о вашем ребенке.
- позвоните в местное агентство Income Maintenance (IM), чтобы подать заявку на предоставление вашему ребенку льгот по программе Medicaid.

### **Послеродовой уход**

После рождения вами ребенка Anthem пришлет вам информационный пакет о послеродовом периоде. Он включает в себя следующее:

- поздравительное письмо;
- буклет *Nurture* с информацией об уходе за новорожденным;
- информацию о том, как получить полагающееся вам вознаграждение в размере \$25 за посещение врача в послеродовой период;
- брошюру о послеродовой депрессии;
- брошюру о планировании семьи *Making a Family Life Plan*.

Если вы являетесь участником My Advocate® и получали информационные звонки во время беременности, теперь вы будете получать звонки по послеродовому периоду и поддержанию здоровья малыша до 12-й недели после родов.

Важно записаться на прием к своему основному лечащему врачу (PCP) или акушеру-гинекологу (OB/GYN) после рождения ребенка для прохождения послеродового осмотра. Вы можете себя хорошо чувствовать и думать, что вам становится лучше, но организму требуется как минимум шесть недель на восстановление после родов.

Посещение врача необходимо назначить в промежутке между 21 и 56 днями после родов.

Если роды осуществлялись с помощью кесарева сечения, ваш основной лечащий врач (PCP) или акушер-гинеколог может попросить вас вернуться для послеоперационного осмотра через одну или две недели. Это не считается послеродовым осмотром. Вам все равно будет нужно посетить врача в период с 21 по 56 день после родов для прохождения послеродового осмотра.

### **Поддержка при грудном вскармливании**

Советы по грудному вскармливанию предоставляются всем только что родившим матерям через справочную службу 24/7 NurseLine по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

## **Программа Women, Infants, and Children**

Вы также можете получать помощь по специальной программе под названием Women, Infants, and Children (WIC). По программе WIC беременным женщинам и матерям

новорожденных предоставляется здоровое питание. Чтобы узнать больше, звоните по номеру 1-800-722-2295 или посетите веб-сайт <https://www.dhs.wisconsin.gov/wic/index.htm>.

## Text4baby

Мы хотим, чтобы мамы и малыши были здоровыми, поэтому мы рады предложить услуги Text4baby. Text4baby— это бесплатные услуги, предоставляемые через мобильные (сотовые) телефоны некоммерческой организацией National Healthy Mothers, Healthy Babies Coalition (НМНВ), которая ставит целью обеспечение здоровья матери и ребенка с помощью текстовых сообщений. Еженедельно получайте на ваш сотовый телефон бесплатные текстовые сообщения, помогающие вам во время беременности и в течение первого года жизни вашего ребенка. Чтобы зарегистрироваться, просто пошлите сообщение с текстом BABY на номер 511411. Дополнительную информацию и полный список сотовых операторов, предлагающих такую услугу, можно получить на веб-сайте [text4baby.org](http://text4baby.org). Примечание. Эта программа недоступна при использовании услуг сотовых операторов SafeLink, Straight Talk и некоторых тарифных планов сотового оператора TracFone.

## Программа Healthy Rewards

Вы можете зарабатывать вознаграждение за заботу о своем здоровье.

Все просто. Вам достаточно лишь зарегистрироваться в программе Healthy Rewards! Затем доллары будут автоматически начисляться на вашу дебетовую карточку Healthy Rewards после совершения вами каких-либо действий, способствующих поддержанию здорового образа жизни. Вы можете использовать свою карточку для покупки товаров для здоровья и здорового образа жизни в определенных розничных торговых точках. Ознакомьтесь с приведенным ниже списком и посмотрите, на что вы имеете право.

Кто имеет право	Действия по защите здоровья	Вознаграждение	Лимит
Дети, которым исполняется 2 года	Получить все прививки Combo 3 до достижения 2-х лет.  В Combo 3 входят прививки от следующих заболеваний: дифтерия, столбнячные анатоксины и коклюш (DtaP), полиомиелит (IPV), корь, паротит, краснуха (MMR), гемофильная инфекция типа В (НерВ), ветряная оспа/вирус ветряной оспы (VZV), пневмококк ( PCV)	\$10	Одно на участника

	Получить все прививки Combo 10 до достижения 2-х лет.  Combo 10 включает в себя: все прививки Combo 3, а также прививки от ротавируса (ROTA), гриппа (инфлюэнцы) и гепатит А (НерА)	\$10	Одно на участника
<b>Взрослые (в возрасте 18–75 лет), у которых диагностирован диабет</b>	Пройти тест на уровень сахара в крови (A1c)	\$20	Одно каждые 12 месяцев
	Пройти обследование сетчатки глаза	\$20	Одно каждые 12 месяцев
<b>Женщины (в возрасте 50–74 лет)</b>	Пройти скрининг на рак молочной железы	\$25	Одно каждые 24 месяца
<b>Взрослые (в возрасте от 18 лет), которым недавно были прописаны антидепрессанты</b>	Принимайте прописанные антидепрессанты в течение как минимум шести месяцев	\$15	Одно каждые 12 месяцев при получении нового рецепта
<b>Взрослые и дети (в возрасте от 6 лет), которые недавно лечились в больнице в связи с психическим заболеванием</b>	Сходить на последующий амбулаторный прием к специалисту в области психического здоровья в течение 30 дней после выписки из больницы в связи с психическим заболеванием	\$25	Одно при каждой выписке; максимум два раза каждые 12 месяцев
<b>Беременные женщины</b>	Сходить на первый прием для получения дородового ухода (в течение 42 дней после регистрации)	\$25	Одно за весь период беременности
	Сходить на прием для получения послеродового ухода (через 21-56 дней после родов)	\$25	Одно за весь период беременности

Вы можете начать зарабатывать вознаграждение прямо сейчас. Но для этого вы должны зарегистрироваться сегодня! Чтобы зарегистрироваться, позвоните по номеру 1-877-868-2004 (TTY 711) или посетите веб-сайт [mss.anthem.com/HealthyRewards](http://mss.anthem.com/HealthyRewards)

### Правила программы

- Чтобы получать вознаграждения, вы должны быть зарегистрированы в программе.
- Вознаграждения может использоваться только для приобретения утвержденных продуктов в некоторых точках розничной торговли.
- Вознаграждение не может использоваться для покупки товаров в интернете.
- На все действия могут распространяться ограничения.
- Чтобы получить вознаграждение за какое-либо действие, вы должны быть участником Anthem на момент совершения такого действия.

Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните по номеру 1-877-868-2004 (TTY 711) или посетите веб-сайт [mss.anthem.com/HealthyRewards](http://mss.anthem.com/HealthyRewards).

## **Программы управления обслуживанием**

---

### **Справочная служба 24/7 NurseLine**

Позвонив на справочную службу 24/7 NurseLine, вы можете конфиденциально побеседовать с медсестрой и получить ответы на возникшие у вас вопросы о вашем здоровье в любое время дня или ночи. Услуги 24/7 NurseLine доступны вам бесплатно; для их получения позвоните по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

### **Программа контроля заболеваний Disease Management (DM)**

Если у вас хроническое заболевание, мы поможем вам. Наша программа контроля заболеваний поможет вам лучше согласовать все компоненты лечения. Программа является добровольной, конфиденциальной и бесплатной. Команда квалифицированных медсестер, называемых координаторами обслуживания из программы DM, будет работать с вашим основным лечащим врачом (PCP), чтобы научить вас держать свои заболевания под контролем и помогать вам с получением медицинской помощи.

Вы можете присоединиться к программе, если у вас имеется:

- |  |   |
|--|---|
| • Астма.   | • ВИЧ/СПИД.                                   |
| • Биполярное расстройство.                         | • Гипертония.                                 |
| • Хроническая обструктивная болезнь легких (COPD). | • Клиническая депрессия (у взрослых).         |
| • Сердечная недостаточность (CHF).                 | • Клиническая депрессия (у детей/подростков). |
| • Ишемическая болезнь сердца (CAD).                | • Шизофрения.                                 |
| • Диабет.  | • Алкогольная или наркотическая зависимость.  |

Наши координаторы обслуживания помогут вам с коррекцией веса и предложат услуги по прекращению табакокурения.

Координаторы обслуживания из программы DM помогут вам в определении и достижении целей в области здоровья. Как участник этой программы вы сможете пользоваться услугами координатора обслуживания, который:

- выслушивает вас и уделяет время тому, чтобы понять ваши потребности.
- поможет вам разработать план лечения для достижения поставленных целей в области здоровья.
- предоставляет вам ресурсы, материалы и информацию о местных организациях, которые могут помочь вам повысить качество жизни.
- предоставляет медицинскую информацию, которая помогает принимать правильные решения.
- помогает координировать обслуживание у ваших врачей.

Как участник Anthem, зарегистрированный в программе DM, вы будете иметь определенные права и обязанности.

У вас будет право:

- получать информацию об Anthem: это включает все программы и услуги Anthem, а также сведения об образовании и опыте работы нашего персонала; сюда также входят договора, заключенные нами с другими коммерческими организациями или агентствами.
- отказаться от участия или выйти из наших программ, а также отказаться от предлагаемых нами услуг.
- знать, кто является вашим координатором обслуживания и как попросить о его замене.
- получать помощь от Anthem, когда вы вместе со своими врачами принимаете решения, касающиеся вашего медицинского обслуживания.
- получать информацию обо всех видах лечения, связанных с программой DM, включая информацию, содержащуюся в клинических рекомендациях, вне зависимости от того, покрываются ли такие виды лечения Anthem, а также обсуждать со своими врачами все возможные варианты.
- на сохранение конфиденциальности персональной и медицинской информации.
- знать, кто имеет доступ к вашей информации, и знакомиться с нашими процедурами по обеспечению ее защиты, тайны и конфиденциальности.
- на вежливое и уважительное обращение со стороны персонала Anthem.
- подавать жалобы в Anthem и получать информацию о том, как пользоваться процессом подачи и рассмотрения жалоб, включая наши сроки предоставления ответов и решения вопросов, связанных с качеством обслуживания и жалобами.
- получать информацию в ясной и понятной форме.

Мы рекомендуем вам делать следующее:

- следовать советам по укреплению и поддержанию здоровья, которые вы получаете от Anthem.
- предоставлять Anthem информацию, необходимую для оказания вам услуг.
- сообщить Anthem и обслуживающим вас поставщикам медицинских услуг, если вы решите прекратить участие в программе DM.

Если у вас возникнут какие-то вопросы или вы захотите подробнее узнать о нашей программе DM, позвоните по номеру 1-888-8 30-4300 с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:30 по местному времени. Попросите связать вас с координатором обслуживания из программы DM (DM case manager). Вы также можете в любое время суток оставить конфиденциальное сообщение своему координатору обслуживания. Кроме того, вы можете посетить наш веб-сайт по адресу [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin) или позвонить в программу DM, если захотите получить информацию, имеющуюся на веб-сайте, в печатной форме. Этот звонок может стать первым шагом к улучшению здоровья.

## **Иные услуги координации обслуживания**

В дополнение к программе контроля заболеваний у нас имеется программа координации обслуживания (care management program) для оказания помощи в сложных или особых случаях. Команда специалистов этой программы включает лицензированных медсестер, специалистов по поведенческому здоровью и социальных работников, в чьи функции входит оказание вам помощи в достижении ваших общих целей в области здоровья и здорового образа жизни. Координаторы обслуживания будут:

- помогать вам координировать медицинские услуги.
- помогать лучше понимать имеющиеся у вас проблемы со здоровьем.
- вместе с вашим врачом помогать вам ставить и достигать цели по улучшению здоровья и повышению качества жизни.
- предоставлять дополнительную помощь во время выздоровления после пребывания в больнице, удостоверившись, чтоб вы понимаете предлагаемый вам план медицинского ухода и приема лекарственных средств. Координатор обслуживания будет вести частые переговоры с больницей, чтобы помочь вам спланировать возвращение домой.

Примеры заболеваний и состояний, дающих право на их услуги:

- Ишемическая болезнь сердца (CAD)
- Астма
- Почечная недостаточность
- Сердечная недостаточность
- Диабет
- Беременность с повышенным риском
- Некоторые психические нарушения и злоупотребление алкоголем или наркотиками

Если вы страдаете одним из указанных заболеваний или каким-либо иным сложным или особенным заболеванием и желаете больше узнать об услугах координации обслуживания, позвоните по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711). Вы можете также попросить своего врача или ухаживающее лицо позвонить нам и рассказать, что вы хотите узнать больше о нашей программе. Координатор обслуживания позвонит вам, если он считает, что эти услуги помогут вам.

## **Программа Lifeline**

Подпишитесь на программу Lifeline и получайте ежемесячно бесплатные минуты, текстовые сообщения и мобильные данные для сотового телефона. Звонки в отдел

обслуживания участников также бесплатны. Как участник программы вы будете получать (по желанию) текстовые сообщения с советами об укреплении здоровья и напоминаниями об осмотрах и вакцинации от гриппа для вас и ваших близких.

Для получения дополнительной информации по данной услуге звоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711) или посетите веб-сайт [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin).

## **Освобождение от требования зарегистрироваться в плане НМО**

---

Как правило, вам необходимо зарегистрироваться в каком-либо плане медицинского страхования НМО для получения медицинских льгот по программам BadgerCare Plus и Medicaid SSI. «НМО exemption» означает, что вам предоставили исключение и вы можете не регистрироваться в плане НМО для получения медицинских льгот. Большинство исключений предоставляется только на короткий период времени, преимущественно с той целью, чтобы вы могли закончить курс лечения до регистрации в каком-либо плане. Если вы считаете, что на вас не должно распространяться требование об обязательной регистрации в плане НМО, позвоните в специалисту по регистрации в планы НМО (НМО Enrollment Specialist) по номеру 1-800-291-2002 для получения дополнительной информации.

## **Помощь участникам в коммуникации**

---

### **Помощь на других языках**

Мы предлагаем услуги и программы, способные удовлетворить ваши языковые и культурные потребности и предоставить вам доступ к высококачественному медицинскому обслуживанию. Мы пользуемся услугами переводческой службы, которая оказывает услуги на более чем 140 языках. Мы хотим, чтобы вы получали нужный уход, поэтому предлагаем следующие услуги бесплатно для вас:

- сотрудники отдела обслуживания участников Anthem могут оказать вам помощь на вашем языке
- круглосуточные услуги перевода по телефону
- услуги сурдо- и устного перевода
- документы плана медицинского страхования на предпочитаемом вами языке (звоните в отдел обслуживания участников, чтобы затребовать документы на языке, отличном от английского)
- врачи, способные оказать вам помощь на вашем языке

Если вы не говорите по-английски и нуждаетесь в помощи во время посещения медицинского учреждения, вы можете затребовать бесплатные услуги устного перевода или перевода по телефону. Чтобы затребовать перевода по телефону, позвоните нам по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по местному

времени. Чтобы затребовать услуги устного перевода, включая сурдоперевод, позвоните в отдел обслуживания участников как минимум за пять дней до даты приема у врача.

## **Помощь участникам с нарушениями речи, слуха и зрения**

У нас имеется бесплатный номер телефона для участников с нарушениями речи или слуха (TTY). Номер TTY — 711. Номер TTY может быть использован для звонков в отдел обслуживания участников с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по местному времени, а также для звонков на справочную службу 24/7 NurseLine в любое время.

Мы предоставляем данный Справочник и иные документы плана в других форматах для участников с нарушениями зрения или слуха. Позвоните нам, если вам нужна помощь при прочтении данного Справочника или иных документов.

## **Закон о защите прав граждан USA с ограниченными возможностями здоровья 1990 г.**

Мы соблюдаем требования Закона о защите прав граждан USA с ограниченными возможностями здоровья 1990 г. (Americans with Disabilities Act, ADA). Этот закон защищает вас от дискриминации при наличии инвалидности. Если вы считаете, что с вами обращаются иначе по причине ограниченных возможностей здоровья, позвоните в отдел обслуживания участников или на телефонную линию TTY, упомянутую в предыдущем разделе.

## **Куда обращаться за помощью, если возникли вопросы или проблемы**

---

### **Специалист по защите интересов участников AntheMS**

В Anthem есть специалисты по защите интересов участников (Member Advocate), которые помогают получить необходимую вам помощь. Вы должны связываться с этими специалистами, чтобы получать помощь в решении любых вопросов или проблем, возникающих у вас в связи с получением медицинских услуг. Вы можете связаться со специалистами по защите интересов участников по номеру 1-262-523-2424 или электронной почте по адресу [WIAnthemMedicaidMemberAdvocates@anthem.com](mailto:WIAnthemMedicaidMemberAdvocates@anthem.com).

### **Сторонний специалист по защите интересов участников (только для Medicaid SSI)**

Если у вас возникли проблемы с получением медицинских услуг, на которые вы имеете право по программе в рамках Medicaid SSI, во время вашего участия в Anthem, позвоните в организацию Disability Rights Wisconsin по номеру 1-800-708-3034 или

1-414-773-4646 (если вы проживаете в районе Милуоки). Попросите соединить вас со специалистом по защите интересов участников (SSI external advocate).

## **Программа омбудсменов State of Wisconsin HMO ombuds program**

Штат назначает омбудсменов (лиц, предоставляющих нейтральную, конфиденциальную и неформальную помощь), которые могут помочь вам с любыми вопросами или проблемами, которые у вас возникают в связи с участием в плане НМО. Омбудсмены могут рассказать вам, как получить нужную вам помощь от вашего плана НМО. Омбудсмены могут также помочь вам решить проблемы или разобраться с жалобами, которые могут у вас возникать в отношении программы НМО или вашего плана НМО. Обращайтесь по номеру 1-800-760-0001 и просите позвать к телефону омбудсмена (ombud).

## **Подача жалобы, претензии или апелляции**

---

### **Жалобы и претензии**

Если у вас возникают какие-либо жалобы в части ухода, предоставляемых услуг или лечения у какого-либо врача, а также относительно какого-либо процесса или организации, имеющих отношение к Anthem, мы хотим знать об этом. Позвоните по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711) и попросите позвать к телефону специалиста по защите интересов участников (Member Advocate). Вы можете также связаться со специалистом по защите интересов участников Anthem по номеру 1-262-523-2424 или по электронной почте [WIAnthemMedicaidMemberAdvocates@anthem.com](mailto:WIAnthemMedicaidMemberAdvocates@anthem.com). При наличии жалоб пишите нам также по этому адресу:

Central Appeals Processing  
Anthem Health Plans of Wisconsin, Inc.  
P.O. Box 62429  
Virginia Beach, VA 23466-2429

Звоните в отдел обслуживания участников, если вам нужна помощь с подачей жалобы. Мы можем предоставить вам переводчика, если вы не говорите по-английски.

Вам будет необходимо сообщить нам:

- на кого вы жалуетесь.
- что произошло.
- когда произошла проблема.
- где произошла проблема.
- почему вы недовольны полученными услугами.

После получения вашей жалобы по телефону или электронной почте мы пришлем вам письмо с подтверждением получения жалобы в течение десяти календарных дней.

Мы примем решение по вашей жалобе в течение 30 дней с даты ее получения. Вашу жалобу будет рассматривать лицо, ранее не вовлеченное в принятие каких-либо решений, имеющих отношение к вопросу. Мы отправим вам письмо с решением по жалобе. Это письмо будет содержать следующую информацию:

- описание вашей жалобы.
- что было сделано, чтобы решить вашу проблему.
- как можно подать апелляцию, если вы не согласны с нашим решением.
- как запросить беспристрастное слушание дела штатом.
- как подать претензию омбудсмену штата.

## Апелляции

Апелляция — это заявление на имя Anthem с просьбой изменить решение. Если вы хотите запросить пересмотр решения в случае отказа в предоставлении вам медицинских льгот, вы или выбранный вами представитель можете подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты письма с уведомлением о принятом в отношении вас решении (Notice of Action). Вы или любой ваш представитель может подать апелляцию, позвонив или написав нам. Для нас лучше, чтобы вы прислали свою апелляцию в письменном виде, но вы можете и позвонить нам, подав апелляцию по телефону.

Чтобы подать апелляцию, звоните в отдел обслуживания участников Anthem по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711). Звоните в отдел обслуживания участников, если вам нужна помощь с подачей апелляции. Мы можем предоставить вам переводчика, если вы не говорите по-английски.

Отправьте апелляцию по адресу:

Central Appeals Processing  
Anthem Health Plans of Wisconsin, Inc.  
P.O. Box 62429  
Virginia Beach, VA 23466-2429

В течение пяти рабочих дней после получения мы отправим вам письмо с уведомлением о получении вашей апелляции.

Мы примем решение по вашей апелляции в течение 30 календарных дней после ее получения. Если мы не сможем принять решение в течение 30 календарных дней, мы можем запросить еще 14 календарных дней. Если такое произойдет, мы отправим вам письмо, сообщающее о том, что нам нужно больше времени, чтобы принять решение, и о том, когда вы ориентировочно сможете получить ответ. Мы также объясним, зачем нам нужно больше времени. Вашу апелляцию будет рассматривать лицо, ранее не вовлеченное в принятие каких-либо решений, имеющих отношение к вопросу. Мы отправим вам письмо с решением по апелляции. Это письмо будет содержать следующую информацию:

- описание вашей апелляции.
- кто рассмотрел вашу апелляцию.

- наше окончательное решение по вашей апелляции.
- как запросить беспристрастное слушание дела штатом.
- как подать претензию омбудсмену штата.

## **Ускоренное (более быстрое) рассмотрение жалобы или апелляции**

Если задержка с лечением значительно усилит риски для вашего здоровья, как можно скорее позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711). Вы можете попросить нас рассмотреть вашу жалобу или претензию немедленно. Мы реагируем на проблемы, требующие немедленного решения, в течение 48 часов. Мы позвоним вам или пришлем письмо с нашим решением в течение 48 часов после получения запроса на ускоренное рассмотрение жалобы или апелляции. Запросы на ускоренное рассмотрение жалобы или апелляции рассматривает главный врач. Если главный врач сочтет, что ожидание в течение 30 календарных дней не повредит вашему здоровью, мы отправим вам письмо в течение двух рабочих дней. В письме будет сообщаться, что мы рассмотрим вашу жалобу или апелляцию в кратчайшие сроки в пределах 30 календарных дней. Мы также попробуем дозвониться до вас, чтобы сообщить о нашем решении.

Вы можете продолжать получать медицинские услуги в прежнем объеме, пока ожидаете решения по вашей апелляции, если вы подали ее в надлежащий срок. Впоследствии вас могут попросить оплатить медицинскую помощь, связанную с вопросом, по которому вы подали апелляцию, если окончательное решение будет принято не в вашу пользу.

Если вы подаете жалобу или апелляцию, наше отношение к вам не изменится. Ваши медицинские льготы не изменятся.

## **Подача жалобы или апелляции вне of Anthem**

Если вы хотите обсудить проблему с кем-то, не связанным с Anthem, позвоните специалисту по регистрации в планы НМО (НМО Enrollment Specialist) по номеру 1-800-291-2002. Специалист по регистрации в планы НМО постарается помочь вам решить проблему или подать официальную претензию в Anthem или программы BadgerCare Plus и Medicaid SSI.

Чтобы подать жалобу в программы BadgerCare Plus и Medicaid SSI, пишите по адресу:

BadgerCare Plus and Medicaid SSI  
Managed Care Ombuds  
P.O. Box 6470  
Madison, WI 53716-0470  
1-800-760-0001

Если вы подадите жалобу или претензию, отношение к вам не изменится по сравнению с остальными участниками. Ваши медицинские льготы не изменятся.

Вы имеете право подать апелляцию, если считаете, что вам неправомерно отказано в получении льгот или ваши льготы были ограничены, сокращены, задержаны или прекращены Anthem. Апелляция должна быть подана не позднее 45 дней после получения вами уведомления о принятии решения о том, что оказание вам услуг были не утверждено, ограничено, сокращено, задержано или прекращено. Вы имеете право подать апелляцию плану НМО, Департаменту и (или) State of Wisconsin, Division of Hearings and Appeals (ДНА), если считаете, что вам неправомерно отказано в получении льгот или ваши льготы были ограничены, сокращены, задержаны или прекращены Anthem. Если вы подадите апелляцию до даты вступления решения в силу, оказание вам услуг может быть продолжено. Возможно, вам придется оплатить стоимость услуг, если после слушаний решение будет принято не в вашу пользу.

Если вы хотите, чтобы было организовано слушание вашего дела, отправьте запрос в письменном виде по адресу:

Department of Administration  
Division of Hearings and Appeals  
P.O. Box 7875  
Madison, WI 53707-7875

Слушания будут проведены судьей по административным делам в округе, в котором вы проживаете. У вас есть право отправить на слушания своего представителя или привести друга для поддержки. Если вам необходимы специальные условия по причине ограниченных возможностей здоровья или вам нужен переводчик, позвоните по номеру 1-608-266-3096 (голосовая связь) или 1-608-264-9853 (линия для лиц с нарушением слуха).

Требование провести слушания не повлияет на отношение к вам по сравнению с другими участниками. Ваши медицинские льготы не изменятся.

Если вам нужна помощь в подаче просьбы о беспристрастном слушании, позвоните омбудсменам программ BadgerCare Plus или Medicaid SSI по номеру 1-800-760-0001 или специалисту по регистрации в планах НМО по номеру 1-800-291-2002.

## **Жалобы на нарушение гражданских прав**

Anthem предоставляет покрытие услуг, предусмотренных программами BadgerCare Plus и Medicaid SSI, всем имеющим на то право участникам вне зависимости от их возраста, расовой принадлежности, религии, цвета кожи, ограниченных возможностей, пола, состояния здоровья, сексуальной ориентации, национального происхождения, семейного положения, нахождения под арестом или наличия судимостей, а также участия в военных действиях.

Все лица или организации, ассоциированные с Anthem и направляющие или рекомендуемые участники для получения услуг, должны делать это с обеспечением равных условий всем участникам.

Если вы считаете, что ваши права были нарушены, вы можете подать жалобу следующим образом:

- Позвонив в отдел обслуживания участников по бесплатному номеру 1-855-690-7800 (TTY 711) или
- Отправив нам письмо с описанием проблемы; отправьте письмо по адресу:

Central Appeals Processing  
Anthem Health Plans of Wisconsin, Inc.  
P.O. Box 62429  
Virginia Beach, VA 23466-2429

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights:

- В электронной форме на портале для подачи жалоб Office for Civil Rights Complaint Portal по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- По почте или телефону:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave. SW  
Room 509F, ННН Building  
Washington, DC 20201

1-800-868-1019, 1-800-537-7697 (TDD).

Формы жалоб доступны по адресу <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

## **Новые технологии и способы лечения**

---

Мы живем в потрясающее для медицины время. Новые способы лечения появляются постоянно. В Anthem действует стандартная процедура проверки возможности применения новых технологий и новых способов использования существующих технологий. Группа врачей, специалистов и медицинских директоров определяет:

- одобрен ли метод государством.
- проводились ли серьезные исследования того, как такое лечение влияет на пациентов.

Мы располагаем самой актуальной информацией о новых методах лечения и процедурах и обновляем или разрабатываем правила в отношении их применения по мере необходимости.

## **Ваши права и обязанности**

---

### **Информация о плане поощрения врачей и программе повышения качества**

У вас есть право поинтересоваться, имеются ли у нас особые финансовые условия для наших врачей, которые могут повлиять на выдачу направлений или оказание иных услуг, которые могут вам понадобиться. Обращайтесь в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (ТТУ 711), чтобы запросить информацию об условиях оплаты услуг наших врачей.

Вы также можете попросить нас прислать вам информацию по нашей программе улучшения качества Quality Improvement Program (QI). Данная программа предназначена для:

- оценки и совершенствования нашего плана медицинского страхования.
- отслеживания уровня вашей удовлетворенности услугами вашего основного лечащего врача (PCP).
- отслеживания уровня вашей удовлетворенности нашей работой.
- использования полученной информации для разработки плана повышения качества наших услуг.
- внедрения плана повышения качества предоставляемых вам медицинских услуг.

Вы можете позвонить в отдел обслуживания участников, чтобы узнать о программе и отчетах о достижении нашей цели по повышению эффективности своей деятельности.

### **Сведения о квалификации врачей**

Вы имеете право на получение информации о наших врачах, в том числе сведений об уровне их образования, наличии сертификации и периодической аттестации. Чтобы получить такую информацию, позвоните в отдел обслуживания участников Anthem по номеру 1-855-690-7800 (ТТУ 711).

### **Предварительное распоряжение, распоряжение об отключении от систем жизнеобеспечения и доверенность на получение медицинской помощи**

У вас будет право:

- принимать решения об оказании вам медицинской помощи.
- соглашаться на медицинское или хирургическое лечение, либо отказаться от таких услуг.
- составить план или распоряжения относительно видов медицинской помощи, которые вы можете получить в будущем, если потеряете возможность выразить свои желания.

Вы можете проинформировать своего врача о своих предпочтениях, составив предварительное распоряжение, распоряжение об отключении от систем жизнеобеспечения или доверенность на получение медицинской помощи. Чтобы получить необходимые вам формы, спросите своего врача или посетите веб-сайт [www.dhs.wisconsin.gov/guide/end-life-planning.htm](http://www.dhs.wisconsin.gov/guide/end-life-planning.htm).

У вас есть право оформить письменное предварительное распоряжение, содержащее ваши пожелания в отношении получения вами медицинских услуг в случае недееспособности. Вы можете составить список медицинских услуг, которые вы хотите или не желаете получать. Например, некоторые люди не хотят, чтобы их подключали к системам жизнеобеспечения, если они окажутся в коме. Вы можете написать это в своем предварительном распоряжении. Ваш основной лечащий врач (PCP) внесет ваше предварительное распоряжение в вашу медицинскую документацию. Это позволит врачам быть в курсе ваших пожеланий. Вы также можете назначить какое-либо лицо, например супруга или супругу, ответственным за принятие решений об оказании вам медицинской помощи, если вы не сможете принимать решения самостоятельно. Вы можете в любой момент отменить свое предварительное распоряжение.

В Anthem имеются письменно оформленные процедуры, связанные с вашим правом составить предварительное распоряжение. Anthem не принимает решений об оказании услуг и не дискриминирует на основании того, имеется ли у вас предварительное распоряжение. Anthem не ограничивает использование предварительного распоряжения по соображениям этического характера. Вы должны поговорить о вашем предварительном распоряжении со своими врачами, чтобы узнать, есть у кого-либо из них те или иные моральные возражения против выполнения вашего предварительного распоряжения. Звоните в отдел обслуживания участников, если у вас есть вопросы относительно распоряжения об отключении вас от процедур жизнеобеспечения.

Вы имеете право подать претензию в DHS Division of Quality Assurance, если ваше предварительное распоряжение, распоряжение об отключении от систем жизнеобеспечения или доверенность не соблюдается. Вы можете попросить оказать вам помощь в подаче претензии. Для получения дополнительной информации свяжитесь со своим врачом.

## **Право на получение копий своей медицинской документации**

Вы имеете право запросить копии вашей медицинской документации у своего врача или врачей. Мы можем помочь вам получить такие копии. Для этого позвоните по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711). Просим иметь в виду, что вам, возможно, придется заплатить за копии вашей медицинской документации. Вы можете исправить неточности в своей медицинской документации, если ваш врач согласится с исправлениями.

## **Возражения по моральным или религиозным соображениям**

Планы НМО обязаны информировать своих участников о любых льготах, покрываемых по программе Medicaid, которые они не могут получить по плану НМО по причине моральных или религиозных соображений. В таких случаях Anthem информирует участников о том, как получить такие услуги через штат.

## **Ваши права как участника плана**

В качестве участника Anthem вы имеете право на следующее:

- Сопровождение переводчиком при получении каких-либо услуг, покрываемых BadgerCare Plus и (или) Medicaid SSI.
- Получить информацию, содержащуюся в этой брошюре, на другом языке или в другой форме.
- Получать медицинские услуги согласно федеральному законодательству и законам штата. Все покрываемые услуги должны быть вам доступны. При наличии медицинской необходимости услуги должны быть доступны 24 часа в день семь дней в неделю.
- Получать информацию о вариантах лечения, включая право на второе врачебное мнение.
- Принимать решения об оказании вам медицинской помощи.
- Уважительное и достойное отношение.
- Не подвергаться ни в какой форме ограничениям или изоляции, применяемым как средство принуждения, контроля, коррекции поведения или сведения счетов.
- Иметь возможность пользоваться своими правами, не подвергаясь недоброжелательным действиям со стороны плана НМО и поставщиков медицинских услуг, входящих в его сеть.
- Перейти в другой план НМО, не объясняя причины, в течение первых 90 дней участия в Anthem.
- Перейти в другой план НМО, не объясняя причины, если штат наложит санкции на Anthem или назначит Anthem временного управляющего.
- Получать информацию от Anthem о любых значительных изменениях, произошедших в Anthem, как минимум за 30 дней до введения в действие таких изменений.
- Свободно и конфиденциально обсуждать со своим врачом все варианты лечения.
- Ожидать от нас обеспечения конфиденциальности вашей личной медицинской информации, если это не противоречит федеральному законодательству и законам штата, а также нашим политикам в области конфиденциальности.
- Получать информацию, необходимую для того, чтобы вы могли в полной мере пользоваться своим планом медицинского страхования и предоставлять обратную связь. Сюда относится информация о следующем:
  - нашей компании.
  - наших врачей и других поставщиках медицинских услуг.
  - наших услугах.
  - ваших правах и обязанностях.

- Давать рекомендации относительно правил, действующих в плане в отношении прав и обязанностей участников.
- Подавать жалобы и апелляции в отношении своего плана медицинского страхования, любой полученной услуги или любого решения плана, касающегося любой покрываемой услуги или льготы.

## **Ваши обязанности как участника плана**

В качестве участника Anthem вы обязаны:

- Самостоятельно записываться на приемы и договариваться об изменениях дат и времени приемов.
- Прибывать на приемы вовремя.
- Информировать вашего основного лечащего врача (PCP) по телефону о том, что вы не можете прийти на прием или опаздываете.
- Обращаться в отделение неотложной помощи только в том случае, когда вам действительно нужна экстренная помощь.
- Оплачивать любые запрошенные вами услуги, не покрываемые программами BadgerCare Plus или Medicaid SSI.
- Предоставлять нам и вашим врачам информацию, необходимую для как можно более качественного обслуживания.
- Принимать меры по поддержанию собственного здоровья и недопущению того, что может вызвать заболевания.
- Следовать плану лечения, согласованному с вашими врачами.
- Быть информированным о ваших проблемах со здоровьем и вместе с врачом согласовать план лечения.
- Информировать нас и специалистов вашего окружного или племенного агентства Income Maintenance, если:
  - вы переехали.
  - у вас изменился номер телефона.
  - изменилось количество членов вашего домохозяйства.
  - у вас есть другая страховка.
  - вы забеременели.

## **Политика конфиденциальности**

Anthem имеет право получать информацию от любых лиц, оказывающих вам медицинские услуги. Мы используем такую информацию, чтобы оплачивать и организовывать ваш медицинский уход. Доступ к этой информации имеют только вы, обслуживающие вас поставщики медицинских услуг и Anthem, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. Чтобы больше узнать о вашем праве на конфиденциальность, см. «Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией» (Notice of Privacy Practices, NOPP). Уведомление находится в конце Справочника участника. Если вам необходима другая копия уведомления, обратитесь в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-690-7800 (TTY 711).

## **Уведомление об оценке обоснованности и эффективности использования медицинских услуг**

Все решения по оценке обоснованности и эффективности использования медицинских услуг (utilization management, UM) основываются исключительно на медицинских потребностях участника и доступных льготах. Медицинские работники и другие лица, вовлеченные в процесс принятия решений в отношении UM, не получают какого-либо вознаграждения за отказ в лечении или покрытии. Решения о найме, повышении по службе или увольнении медицинских работников или иного персонала не основываются на объективной или субъективной вероятности поддержки или намерения поддержать решение об отказе в предоставлении льгот.

## **Сообщение о мошенничестве, расточительстве и злоупотреблениях со стороны врачей или участников**

Если вы считаете, что участник плана или врач мошенничает, действует расточительно или вовлечен в иные злоупотребления, вы обязаны и имеете право сообщить об этом в соответствии с законодательством. Чтобы сообщить о мошенничестве, расточительстве или злоупотреблении, соберите все возможные сведения. Вы можете сообщать об этом напрямую своему плану медицинского страхования:

- Отправив анонимное сообщение по адресу [mss.anthem.com/pages/wfa.aspx](https://mss.anthem.com/pages/wfa.aspx).
- Связавшись с подразделением специальных расследований Anthem Medicaid (MSIU)
  - По телефону: 1-866-847-8247 (TTY 1-866-494-8279)
  - По электронной почте: [MedicaidFraud@anthem.com](mailto:MedicaidFraud@anthem.com)
- Позвонив на горячую линию для сообщений о мошенничестве DHS Fraud Hotline по номеру 1-877-865-3432.
- Посетив веб-сайт [www.reportfraud.wisconsin.gov](http://www.reportfraud.wisconsin.gov).
- В письменной форме по адресу:

Department of Health Services  
Division of Quality Assurance  
Office of Caregiver Quality  
P.O. Box 2969  
Madison, WI 53701-2969

Если ваше сообщение касается врача, предоставьте следующую информацию:

- имя, адрес и номер телефона этого врача.
- наименование и адрес медицинского учреждения.
- номер Medicaid врача или учреждения (если он вам известен).
- специализацию врача.
- имена и номера телефонов других свидетелей, которые помогут нам разобраться в фактах.
- даты событий.
- краткое изложение случившегося.

Если ваше сообщение касается лица, получающего льготы, предоставьте следующую информацию:

- имя этого человека.
- дату рождения и номер социального страхования (если они вам известны).
- название города, в котором проживает этот человек.

## **Ваши гражданские права**

Anthem предоставляет покрываемые услуги всем правомочным участникам независимо от:

- возраста
- цвета кожи
- наличия инвалидности
- национального происхождения
- расы
- пола

Все необходимые покрываемые медицинские услуги доступны всем участникам и предоставляются на равных условиях. Все лица или организации, ассоциированные с Anthem, направляющие или рекомендуемые участниками для получения услуг, должны делать это на равных условиях для всех участников.

## **Определения**

---

Ниже приводятся определения некоторых терминов, которые используются в этом справочнике.

### **Амбулаторное обслуживание**

Получение медицинской помощи в больнице или в другом медицинском учреждении, не проводя там ночь.

### **Апелляция**

Запрос в наш адрес на пересмотр решения, которое мы приняли о ваших льготах на медицинское обслуживание.

### **Больница**

Учреждение, в котором больные и травмированные люди получают лечение. Больницы предоставляют амбулаторные и стационарные услуги. Персонал больниц выявляет и лечит проблемы, оказывая услуги хирургии и иные виды услуг. Больница в штате Wisconsin должна быть лицензирована штатом Wisconsin и аккредитована Объединенной комиссией по аккредитации медицинских учреждений в качестве:

- больница скорой неотложной помощи.
- психиатрической больницы (по лечению психических нарушений).

- больницей, занимающейся преимущественно лечением алкоголизма или злоупотребления наркотиками (психоактивными веществами).

К больницам не относятся учреждения, являющиеся преимущественно пансионатом для лежачих больных, учреждением долгосрочного ухода или домом престарелых. Сюда также не включаются учреждения квалифицированного сестринского ухода, являющиеся частью больниц.

### **Врач-специалист**

Врач, входящий в сеть план Anthem и предоставляющий вам услуги в рамках своей специализации. Для посещения некоторых специалистов направление не требуется.

### **Врачи, не входящие в сеть плана**

Врач, не имеющий контракта с Anthem на предоставление вам льгот и услуг. Такой врач не сотрудничает с вашим планом медицинского страхования.

### **Дополнительная плата (доплата)**

Плата, которую может запросить ваш врач при оказании вам покрываемой услуги.

### **Жалоба**

Выражение неудовлетворенности вашим планом медицинского страхования или врачом. Жалоба становится претензией или апелляцией, если вы отправляете ее нам в письменной форме. Жалоба может быть подана на следующее:

- проблемы с доступом, например невозможность получения необходимой услуги, лечения или лекарственного средства;
- отказ плана в покрытии необходимой услуги на том основании, что она не является необходимой по медицинским показаниям;
- слишком долгое ожидание приема;
- плохой уход или грубое обращение;
- неполучение возмещения расходов на получение неотложной или срочной медицинской помощи, которые вы были вынуждены оплатить;
- получение счета, который, по вашему мнению, вы не должны оплачивать.

### **Лечение психических заболеваний**

Уход и услуги, предоставляемые для диагностики у пациента психического или эмоционального нарушения, а также любое лечение такого нарушения. Такие услуги могут предоставляться психиатром, психологом, лицензированным клиническим социальным работником или консультантом по вопросам брака и семьи. Это включает следующие виды лечения, но не ограничивается ими:

- рецептурные препараты.
- Реабилитация.
- медицинский уход в психиатрической больнице.

### **Льготы**

Услуги, расходные материалы и лекарственные средства, которые вы можете получить в рамках данного плана медицинского страхования. Они оплачиваются Anthem или штатом только в том случае, если они необходимы вам по медицинским показаниям и выписаны вам врачом, входящим в сеть плана. Некоторые услуги требуют получения предварительного одобрения от Anthem. Даже если это услуга, указанная в настоящем Справочнике, вы должны следовать всем без исключения правилам, чтобы она была оплачена Anthem или штатом.

### **Основной лечащий врач (primary care provider, PCP)**

Врач или иной медицинский работник, от которого вы получаете большую часть медицинской помощи. Ваш основной лечащий врач (PCP) хорошо знает о вас и состояние вашего здоровья, так как он принимает вас и когда вы здоровы (профилактические осмотры), и когда у вас возникают проблемы со здоровьем, не являющиеся экстренными. Основной лечащий врач (PCP) может иметь любую из следующих специализаций и должен иметь контракт с Anthem на оказание первичной медицинской помощи участникам:

- педиатр (лечит детей и подростков)
- семейный или врач общего профиля (лечит детей, подростков и взрослых)
- терапевт (лечит взрослых)
- акушер-гинеколог (OB/GYN) или медсестра-акушерка (лечит только женщин)
- практикующая медсестра высшей квалификации
- помощник врача

### **Перечень поставщиков медицинских услуг**

Перечень больниц, учреждений, врачей и других работников сферы здравоохранения, входящих в сеть Anthem для оказания покрываемых услуг ее участникам.

### **Поставщик медицинских услуг**

Поставщиком медицинских услуг является любой медицинский работник, сертифицированный Wisconsin Department of Health Services на оказание медицинских услуг участникам и получающий за это возмещение от программ BadgerCare Plus и (или) Medicaid SSI:

- врач
- больница
- учреждение квалифицированного сестринского ухода
- иной сертифицированный медицинский работник
- иное сертифицированное медицинское учреждение
- иное сертифицированное агентство по уходу на дому

### **Поставщик медицинских услуг, входящий в сеть плана**

Больница, учреждение, аптека, лаборатория, врач или иной специалист сферы здравоохранения, имеющий с нами контракт на момент получения вами льгот. Такой поставщик медицинских услуг сотрудничает с вашим планом медицинского страхования.

### **Предварительное одобрение**

Разрешение, получаемое от нас до получения услуги. Дополнительную информацию см. в разделе под названием «».

### **Предварительное распоряжение**

Предварительное распоряжение — это письменный юридический документ, содержащий ваши пожелания в отношении оказания вам медицинской помощи в случае вашей недееспособности. Некоторые примеры предварительного распоряжения:

- распоряжение об отключении от систем жизнеобеспечения.
- Доверенность.

Законодательство штата Wisconsin дает вам право самостоятельно принимать решения о получении медицинских услуг и отказываться от лечения. Для получения дополнительной информации см. раздел под названием «*Предварительное распоряжение, распоряжение об отключении от систем жизнеобеспечения и доверенность на получение медицинских услуг*».

### **Претензия**

Письменное заявление о неудовлетворенности, которое вы (или кто-то от вашего имени) можете подать. Претензию можно подать в отношении любого вопроса, кроме решений по льготам. Претензию можно подать на следующее:

- качество медицинских услуг или оказываемой помощи.
- грубость или неуважительное отношение со стороны врачей или сотрудников.
- несоблюдение ваших прав участника.

### **Срочная медицинская помощь**

Помощь, оказываемая вам в случаях, не терпящих ожидания приема у вашего основного лечащего врача (РСП). Срочная помощь оказывается для недопущения ухудшения состояния при неожиданных болезнях, травмах или состояниях. При этом они должны быть не настолько серьезными, чтобы требовать обращения в отделение неотложной помощи. К ним относятся самые разные проблемы со здоровьем, от сломанных костей до ушной боли.

### **Стационарное лечение**

Как правило, это когда вы остаетесь в больнице или другом медицинском учреждении на ночь для получения медицинской помощи.

### **Услуги, необходимые по медицинским показаниям**

Медицинские услуги или расходные материалы:

- предоставляемые согласно профессионально признанным стандартам медицинской практики.
- признанные вашим врачом полезными для лечения имеющихся у вас проблем со здоровьем.
- предоставляемые в необходимой форме и количестве и на нужном уровне с учетом рисков, льгот и иных факторов.

**Услуги, полученные за пределами зоны обслуживания**

Услуги срочной или неотложной медицинской помощи, полученные вне зоны обслуживания Anthem. К таким услугам относятся срочная и неотложная медицинская помощь, оказываемая в случаях, когда нельзя ждать, пока участник вернется в зону обслуживания плана.

**Участник**

Лицо, зарегистрировавшееся в плане медицинского страхования Anthem и получающее льготы от него при получении медицинской помощи. В настоящем Справочнике применительно к участнику также используется обращение «вы».

**Учреждения квалифицированного сестринского ухода**

Учреждение для ухода за пациентами с хроническими заболеваниями и круглосуточного предоставления долгосрочных сестринских услуг, услуг реабилитации и иных услуг.

**Экспериментальные или исследовательские процедуры**

Любые виды лечения, терапии, процедур, материалов, устройств или лекарственных средств, полезность которых не доказана или которые не применяются в процессе стандартного лечения.

**Экстренное психиатрическое состояние**

Психиатрическая проблема, которая может привести к нанесению человеком вреда себе или окружающим.

**Экстренное состояние**

Физическое или психиатрическое состояние, требующее немедленного вмешательства, та как оно может:

- поставить ваше здоровье или здоровье вашего будущего ребенка под серьезную угрозу.
- нанести вред функционированию организма.
- стать причиной серьезного нарушения работы части тела или органа.

В ДАННОМ УВЕДОМЛЕНИИ СООБЩАЕТСЯ, КАК ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ ВАШЕГО ЗДОРОВЬЯ МОЖЕТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНА И РАСКРЫТА И КАК ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ ДОСТУП К ЭТОЙ ИНФОРМАЦИИ, ЧТОБЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ВАШИМИ ЛЬГОТАМИ.

## **Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией в соответствии с HIPAA**

---

Первоначальная версия данного уведомления вступила в силу 14 апреля 2003 г. Дата последнего пересмотра указана в конце данного уведомления.

**Внимательно прочитайте данное уведомление. В нем разъясняется, кто может иметь доступ к защищенной информации о вашем здоровье (protected health information, PHI). Кроме того, в нем рассказывается, когда мы должны спрашивать у вас разрешения, прежде чем раскрыть вашу информацию, и в каких случаях мы можем ее раскрывать без вашего разрешения. В нем также рассказывается о вашем праве знакомиться со своей информацией и вносить в нее изменения.**

Ваша медицинская и финансовая информация является конфиденциальной. Закон требует от нас защищать такого рода информацию наших участников; такая информация называется «защищенной информации о здоровье» (protected health information, PHI). Это означает, что мы обеспечиваем конфиденциальность вашей информации вне зависимости от того, являетесь ли вы участником в настоящее время.

После того как вы получите право на участие в нашем плане медицинского страхования и зарегистрируетесь в нем, мы получим информацию о вас от ведомств штата, управляющих программами Medicaid и Children's Health Insurance Program Мы также получаем сведения о вас от ваших врачей, из клиник, в которых вы лечитесь, лабораторий и больниц. Это нужно для того, чтобы мы могли одобрять и оплачивать предоставляемые вам услуги.

Федеральные законы требуют, чтобы мы информировали вас о том, какие меры закон обязывает нас принимать для обеспечения безопасности защищенной информации о здоровье, полученной нами устно или письменно либо хранимой в электронном формате. Кроме того, мы обязаны сообщить вам о том, какие меры мы принимаем для обеспечения безопасности вашей защищенной информации о здоровье. Для обеспечения безопасности защищенной информации о здоровье:

- Хранимой в бумажном виде (печатные копии), мы:
  - забираем офисы и храним дела в закрытых шкафах
  - уничтожаем бумажные документы с информацией о здоровье, чтобы они не попали в чужие руки
- Хранимой в электронном формате (электронные файлы), мы:
  - защищаем документы паролями, известными только уполномоченным лицам
  - используем специальные программы контроля доступа к нашим компьютерным системам
- Используемой или раскрываемой нашими сотрудниками, врачами и ведомствами штата, мы:
  - составляем правила (называемые политиками и процедурами), защищающие конфиденциальность информации

- обучаем своих сотрудников соблюдать эти правила.

### **В каких случаях мы можем использовать и раскрывать защищенную информацию о вашем здоровье?**

Мы можем передавать защищенную информацию о вашем здоровье членам вашей семьи или человеку, которого вы попросили помочь вам получать медицинскую помощь или который оплачивает ее, при условии, что вы разрешили такую передачу. В некоторых случаях мы можем использовать и раскрывать защищенную информацию о вашем здоровье **без вашего разрешения**:

- **Если это нужно для оказания вам медицинской помощи**
  - Если информация нужна врачам, больницам и другим организациям для того, чтобы оказывать вам необходимую помощь
- **Для оплаты услуг, управления работой плана и лечения**
  - Мы обмениваемся информацией с врачами, больницами и другими поставщиками услуг, которые выставляют нам счета за ваше обслуживание
  - Если до начала лечения или получения услуг мы подтвердили, что оплатим эти услуги или лечение
  - Для определения способов совершенствования наших программ, а также при передаче защищенной информации о вашем здоровье в общие базы данных медицинской информации в целях оплаты, управления работой плана и лечения. Если вы не хотите, чтобы мы передавали вашу информацию, посетите [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin) для получения дополнительных сведений.
- **Для управления работой нашего плана медицинского страхования**
  - Для проведения проверок, ревизий, программ по недопущению злоупотреблений, планирования и повседневной деятельности
  - Для улучшения работы наших программ
- **Для целей защиты общественного здоровья**
  - Если она нужна государственным органам здравоохранения для профилактики болезней и травм
- **Если информация нужна лицам, которые помогают вам получать медицинскую помощь или оплачивают ее за вас**
  - Мы можем делиться информацией с членами вашей семьи или с иным лицом, которое вы выбрали для оказания помощи в получении медицинских услуг или их оплате, при условии, что вы дали нам разрешение на передачу вашей информации
  - Мы также делимся медицинской информацией с лицом, которое помогает вам получать медицинскую помощь или оплачивает ее, если вы не в состоянии выразить свои пожелания самостоятельно и передача информации этому лицу отвечает вашим интересам

Если мы собираемся использовать или раскрыть защищенную информацию о вашем здоровье в любых других целях, кроме вашего лечения, его оплаты, осуществления повседневной деятельности, проведения исследований и других задач, перечисленных ниже, мы должны вначале получить от вас письменное разрешение. Мы должны получать ваше письменное разрешение, прежде чем передавать кому-либо записи, сделанные о вас психотерапевтом.

Вы можете сообщить нам в письменной форме о том, что отзывате свое письменное разрешение. Мы не можем отозвать защищенную информацию о вашем здоровье,

которую уже использовали или раскрыли в то время, когда у нас еще было ваше разрешение на это. Однако мы перестанем использовать и раскрывать защищенную информацию о вашем здоровье в будущем.

**Как еще мы можем — или должны по закону — использовать защищенную информацию о вашем здоровье:**

- если информация нужна полиции или другим правоохранительным органам
- для того чтобы сообщить о случае жестокого обращения или пренебрежения нуждами
- по требованию суда
- в ответ на официальный юридический запрос
- если информация нужна надзорным органам сферы здравоохранения, например для проведения ревизии или проверки
- для оказания помощи судебно-медицинским экспертам, следователям и директорам похоронных бюро в установлении личности или причины смерти
- если вы завещали части своего тела на благо науки
- для исследований
- для профилактики серьезных заболеваний или травм у вас или других людей
- для оказания содействия сотрудникам государственных учреждений, выполняющим определенные функции
- если это нужно для предоставления вам компенсации за полученную на работе травму или болезнь

**Какие у вас есть права?**

- Вы можете попросить нас предоставить вам доступ к защищенной информации о вашем здоровье и получить ее копии. Просим иметь в виду, что мы не располагаем всей вашей медицинской информацией. **Если вам нужна копия всех ваших медицинских записей, обратитесь к своему врачу или в клинику, в которой вы лечитесь.**
- Вы можете попросить нас внести изменения в имеющиеся у нас медицинские записи, если вы считаете, что какая-то информация в них неверна или отсутствует.
- В некоторых случаях вы можете попросить нас не раскрывать защищенную информацию о вашем здоровье. Однако мы не обязаны удовлетворить вашу просьбу.
- Вы можете попросить нас отправлять защищенную информацию о вашем здоровье по адресу, который отличается от того, который у нас есть, или сообщить ее вам другим способом. Мы выполним такую просьбу, если отправка такой информации по имеющемуся у нас адресу может подвергнуть вас опасности.
- Вы можете попросить нас сообщить вам обо всех случаях раскрытия кому-либо защищенной информации о вашем здоровье за последние шесть лет. Эти случаи не включают в себя ситуации, когда мы раскрываем ее для оказания вам медицинской помощи или ее оплаты, для осуществления повседневной деятельности, а также в некоторых других случаях, которые здесь не перечислены.
- Вы можете в любое время попросить нас прислать бумажный экземпляр данного уведомления, даже если вы уже попросили отправить его вам по электронной почте.
- Если вы полностью оплатили счет за оказанную вам услугу, вы можете попросить врача не передавать нам информацию об этой услуге.

### **Что мы обязаны делать?**

- Закон требует, чтобы мы обеспечивали конфиденциальность защищенной информации о вашем здоровье, за исключением случаев, перечисленных в данном уведомлении.
- Мы должны сообщать вам о том, какие меры закон обязывает нас принимать для обеспечения конфиденциальности вашей информации.
- Мы должны выполнять все, о чем говорится в данном уведомлении.
- Если вы просите прислать защищенную информацию о вашем здоровье на другой адрес или другим способом и для этого имеются серьезные основания (например, вы находитесь в опасности), мы обязаны выполнить вашу просьбу.
- Мы должны сообщить вам, если нам необходимо раскрыть защищенную информацию о вашем здоровье, но вы попросили нас этого не делать.
- Если законы штата требуют от нас большего, чем описано в данном уведомлении, мы должны соблюдать требования этих законов.
- Мы должны сообщать вам о случаях несанкционированного доступа к защищенной информации о вашем здоровье.

### **Мы можем связаться с вами**

Мы, а также наши аффилированные компании и (или) поставщики услуг, можем звонить вам по предоставленному вами номеру или отправлять вам текстовые сообщения с использованием системы автоматического набора телефонных номеров и (или) синтезатора речи. Мы делаем это только в соответствии с Законом о защите потребителей от телефонного маркетинга (Telephone Consumer Protection Act, ТСПА). Вам могут звонить для того, чтобы проинформировать о вариантах лечения или других льготах и услугах, связанных с охраной здоровья. Если вы не желаете, чтобы вам звонили по телефону, просто сообщите об этом звонящему, и мы больше не будем связываться с вами этим способом. Вы также можете позвонить по телефону 1-844-203-3796 и попросить внести ваш номер в наш список номеров, которые исключены из обзвона (Do Not Call list). Вы можете в любой момент позвонить по номеру, указанному в вашей идентификационной карточке участника, чтобы отписаться от телефонных звонков или текстовых сообщений.

### **Что делать, если у вас есть вопросы?**

Если у вас возникнут вопросы по поводу наших правил обеспечения конфиденциальности, позвоните в отдел обслуживания участников (Member Services) по номеру **1-855-690-7800**. Если вы страдаете глухотой или нарушением слуха, позвоните на линию **TTY по номеру 711**.

### **Что делать, если вы хотите подать жалобу?**

Мы всегда готовы помочь. Если вы считаете, что конфиденциальность защищенной информации о вашем здоровье не обеспечивается, позвоните в отдел обслуживания участников или обратитесь в Department of Health and Human Services. Если вы подадите жалобу, это не будет иметь для вас никаких последствий.

### **Пишите или звоните в Department of Health and Human Services**

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services

233 N. Michigan Ave., Suite 240

Chicago, IL 6060  
Телефон: 1-800-368-1019  
TDD: 1-800-537-7697  
Факс: 1-312-886-1807

Мы оставляем за собой право вносить изменения в данное уведомление, требуемое законом Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), а также в способы, используемые нами для обеспечения безопасности защищенной информации о вашем здоровье. В случае таких изменений мы предоставим вам соответствующий информационный бюллетень. Кроме того, мы опубликуем информацию об изменениях на нашем веб-сайте [www.anthem.com/wisconsin](http://www.anthem.com/wisconsin).

### **Раса, этническое происхождение и язык**

Мы получаем информацию о вашей расе, этническом происхождении и языке от ведомства штата, управляющего программой Medicaid, и от программы Children's Health Insurance Program. Мы защищаем эту информацию в соответствии с положениями данного уведомления.

Мы используем эту информацию для того, чтобы:

- убедиться, что вы получаете всю необходимую вам помощь
- разрабатывать программы, направленные на улучшение здоровья и результатов лечения
- составлять и распространять информацию о поддержании здоровья
- уведомлять врачей о ваших языковых потребностях
- предоставлять услуги переводчика

Мы **не** используем эту информацию:

- при принятии решений о зачислении в планы медицинского страхования
- при принятии решений о том, сколько взимать за услуги
- при определении льгот
- для предоставления лицам, не обладающим соответствующими полномочиями

### **Ваша персональная информация**

Как указывается в данном уведомлении, мы можем собирать, использовать и передавать персональную информацию (personal information, PI). Ваша персональная информация не является общедоступной и предоставляет нам сведения о вас. Часто такую информацию используют для целей страхования.

- Мы можем использовать вашу персональную информацию при принятии решений касательно:
  - вашего здоровья
  - ваших привычек
  - ваших увлечений
- Мы можем получать вашу персональную информацию от других лиц или организаций, например:
  - врачей
  - больниц
  - других страховых компаний
- В определенных случаях мы можем раскрывать вашу персональную информацию лицам или организациям вне нашей компании без вашего разрешения.

- Прежде чем мы что-либо предпримем, мы сообщим вам, как вы можете запретить такое раскрытие.
- Мы сообщим вам, каким образом вы можете поставить нас в известность о том, что не хотите, чтобы ваша персональная информация использовалась или раскрывалась.
- У вас есть право просматривать свою персональную информацию и вносить в нее изменения.
- Мы гарантируем безопасность и конфиденциальность вашей персональной информации.

Пересмотрено 5 февраля 2018 г.



## Коммуникация с вами важна

Для участников, которые имеют физические ограничения или не владеют английским языком, мы предлагаем бесплатно следующие услуги:

- услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
- письменные материалы крупным шрифтом, в аудио-формате, электронном формате или других форматах;
- услуги квалифицированных устных переводчиков, говорящих на языке, которым вы владеете;
- письменные материалы на языке, которым вы владеете.

Для получения этих услуг позвоните по телефону отдела обслуживания участников, указанному на вашей идентификационной карте участника плана. Вы также можете позвонить нашему специалисту по защите интересов участников (Member Advocate) по телефону **1-262-523-2424**.

Anthem Blue Cross and Blue Shield соблюдает федеральное законодательство в области гражданских прав. Мы не допускаем дискриминации по следующим признакам:

- расы
- возраста
- пола или гендерной идентичности
- цвета кожи
- наличия инвалидности
- национального происхождения

Это означает, что мы не будем отказывать вам в услугах или обращаться с вами иначе по этим причинам.

### Ваши права

Вы считаете, что вам не предоставили эти услуги или что мы дискриминировали вас по признаку, указанному выше? В таком случае вы можете подать претензию (жалобу). Жалобу можно подать по почте или по телефону:

Member Advocate  
N17 W 24340 Riverwood Drive  
Waukesha, WI 53188

Телефон: **1-262-523-2424**

**Вам нужна помощь с подачей жалобы?** Позвоните нашему менеджеру по защите интересов участников по указанному выше номеру. Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights:

- **Через интернет:** <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- **По почте:** U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave. SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201
- **По телефону:** **1-800-368-1019** (TTY/TDD **1-800-537-7697**)

Бланк для подачи жалобы можно найти на веб-сайте [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.htm](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.htm)

**ATTENTION:** If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. Call 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ATENCIÓN:** Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin cargo, llame al 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**CEEB TOOM:** Yog koj hais lus Hmoob, kev pab rau lwj yam lus muaj rau koj dawb xwb. Hu 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**注意:** 如果您说中文，您可获得免费的语言协助服务。请致电 1-855-690-7800 (TTY 文字电话: 711)。

**DIGTOONI:** Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ໝາຍເຫດ:** ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ВНИМАНИЕ:** Если Вы говорите по-русски, Вам будут бесплатно предоставлены услуги переводчика. Позвоните по номеру: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**ကျေးဇူးပြု၍ နားဆင်ပါ - သင်သည် မြန်မာစကားပြောသူဖြစ်ပါက၊ သင့်အတွက် အခမဲ့ဖြင့် ဘာသာစကားကူညီရေး ဝန်ဆောင်မှုများ ရရှိနိုင်သည်။ 1-855-690-7800 (TTY: 711) တွင် ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။**

**تنبيه:** إذا كنتم تتحدثون العربية، تتوفر لكم مساعدة لغوية مجانية. اتصلوا بالرقم 1-855-690-7800 (هاتف نصي: 711).

**PAŽNJA:** Ako govorite srpsko-hrvatski imate pravo na besplatnu jezičnu pomoć. Nazovite 1-855-690-7800 (telefon za gluhe: 711).

**ACHTUNG:** Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos Sprachhilfsdienste zur Verfügung. Rufen Sie die folgende Nummer an: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

주의: 한국어를 쓰시는 경우, 언어 지원 서비스가 무료로 제공됩니다.

1-855-690-7800 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오.

**CHÚ Ý:** Nếu bạn nói tiếng Việt, thì có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho bạn. Hãy gọi 1-855-690-7800 (TTY 711).

**GEB ACHT:** Wann du Pennsylvanisch Deitsch schwetzsch, Schprooch Hilfe Services sin meeglich mitaus Koscht. Ruff 1-855-690-7800 (TTY: 711)

**ATTENTION :** Si vous parlez français, les services d'assistance linguistique vous sont accessibles gratuitement. Appelez le numéro 1-855-690-7800 (TTY : 711).

**UWAGA:** Jeśli mówisz po polsku, usługi wsparcia językowego są dostępne dla Ciebie bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-855-690-7800 (TTY: 711).

**Отдел обслуживания участников**  
1-855-690-7800 (TTY 711)

