

# Щорічне повідомлення для клієнта, 2024 р.



## Шановний клієнте!

Дякуємо вам за те, що ви є клієнтом Molina Healthcare. Ми переконані, що кожен заслуговує на найкраще самопочуття, і тому пропонуємо страхове забезпечення, яке допоможе поліпшити здоров'я.

Це Щорічне повідомлення містить інформацію про ваш план страхування Molina Apple Health (Medicaid), а також програми та послуги, доступні вам безкоштовно. Ми хочемо переконатися, що ви знаєте, як отримати необхідну допомогу в разі проблем із фізичним і психічним здоров'ям (зокрема психічного розладу та розладу, спричиненого вживанням психоактивних речовин).

Як клієнт Molina ви зробили внесок у досягнення компанії: плани страхування Apple Health мають найвищий рейтинг у штаті, а також зайняли перше місце як вибір клієнтів (Client Choice)<sup>1</sup> завдяки учасникам Apple Health і перше місце за задоволеністю постачальниками (Provider Satisfaction)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Більшість клієнтів, які вибирають план медичного обслуговування щомісяця, обирають Molina.

<sup>2</sup> Згідно зі щорічним стороннім опитуванням Provider Satisfaction Report Survey, яке проводить SPH Analytics (SPH), за підсумками 2023 року Molina продовжує перемагати конкурентів за загальним показником задоволеності постачальниками послуг.

# Molina надає ці ексклюзивні переваги своїм клієнтам безкоштовно!



## Безкоштовні окуляри

Чудовий вигляд. Суттєве поліпшення зору. Тепер клієнти Molina можуть отримати безкоштовні окуляри від Zenni Eyewear! Це послуга для клієнтів віком від 21 року.

Перегляньте онлайн понад 55 стилів окулярів, включно з біфокальними та прогресивними лінзами, і виберіть бажані. Приміряйте їх у віртуальному середовищі. Окуляри, виготовлені на замовлення, доставлять вам додому!

Для цього потрібно виконати кілька простих кроків:

- Перейдіть на сайт [molina.zennioptical.com](http://molina.zennioptical.com) з комп'ютера, мобільного телефона чи планшета з камерою.
- Підтвердьте свою інформацію.
- Скористайтесь інструментом для віртуального примірювання Virtual Try-On Tool від Zenni.
- Введіть свій рецепт або сфотографуйте його.
- Оберіть оправу, яка подобається найбільше.



## Членство в клубі Boys & Girls Club

Molina покриває річний членський внесок у клубах Boys & Girls Club для клієнтів Apple Health віком від 6 до 18 років у штаті Washington. Ваша дитина отримує такі переваги:

- Можливість відвідувати клуб після уроків у години його роботи; за деякими адресами клуб відкритий до 7:30 p.m.
- Можливість відвідувати клуб Summer Club улітку.
- Позашкільні програми, зосереджені на здоровому способі життя, фітнесі та допомозі з домашніми завданнями.

- Більшість клубів пропонують безкоштовні перекуси або обіди.
- У деяких клубах є послуга безкоштовного перевезення дітей від школи до клубу.
- І багато іншого!

Відвідайте місцевий клуб Boys & Girls Club і зареєструйтеся за допомогою ідентифікаційної картки клієнта Molina. Також можна перейти за посиланням [Washingtonclubs.org/locations](http://Washingtonclubs.org/locations) і знайти клуб поблизу.

*Примітка.* Страховий план покриває лише річний членський внесок клубу Boys & Girls Club. Деякі клуби виставляють рахунок щомісячно, і в такому разі клієнт має сплачувати його самотужки. Можуть бути доступні додаткові заняття – зверніться за інформацією до місцевого клубу Boys & Girls Club.

## Програма лояльності для клієнтів Member Rewards Program



Отримуйте винагороду в сумі до **\$200** на рік за вибір здорового способу життя, як-от проходження медичних оглядів, супроводження вагітності та контроль загального стану здоров'я. Крім того, тепер здобувати винагороди ще простіше! Для отримання детальної інформації та переліку послуг із винагородами для вас і вашої родини перейдіть на сторінку [MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness](http://MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness).

*Винагороди, що стосуються послуг охорони здоров'я, можуть бути змінені без попередження. Можуть застосовуватись обмеження.*



## Спеціальне дієтичне харчування.

Molina пропонує харчування FarmboxRx і послуги підтримки після виписки для відповідних клієнтів на період відновлення після перебування в лікарні:

- До 28 здорових страв від шеф-кухаря
- Дворазове харчування протягом двох тижнів
- Якісні страви
- Їжа, готова до споживання всього за 2–3 хвилини
- Не потребує приготування

Щоб отримати додаткову інформацію, зверніться до свого інструктора програми безперервної медичної допомоги Transitions of Care від Molina.



## Програма підтримки через смартфон Smartphone Assistance Program\*.

Клієнти, які відповідають певним вимогам, безкоштовно отримують ексклюзивний план обслуговування від Molina:

- **БЕЗКОШТОВНІ** розмови без обмежень
- **БЕЗКОШТОВНІ** текстові повідомлення без обмежень
- **БЕЗКОШТОВНІ** дзвінки за кордон\*\*

Molina пишається співпрацею з TruConnect у цій програмі підтримки.



## Віртуальна невідкладна допомога.

Якщо вам потрібна невідкладна допомога, але ви не можете дістатися до кабінету свого лікаря, ви можете отримати консультацію лікаря вищої категорії, доступного цілодобово та без вихідних, по телефону чи відеозв'язку.

Віртуальна невідкладна медична допомога є чудовим рішенням для лікування незначних захворювань, як-от застуда, інфекції носових пазух, біль у горлі, почервоніння очей і алергія.

Створіть обліковий запис і зверніться до лікаря за цим посиланням: [Teladoc.com/MolinaWa](https://Teladoc.com/MolinaWa)

Або зателефонуйте на номер (800) 835-2362 (TTY (телетайп): 711)



## Мобільний додаток My Molina.

Завантажте наш додаток для клієнтів, щоб інформація про ваше здоров'я завжди була у вас під рукою. Ви зможете легко знаходити нових постачальників медичних послуг, переглядати свою ідентифікаційну картку тощо.



## Віддаєте перевагу доступу до порталу з настільного комп'ютера?

Відвідайте сайт [MyMolina.com](https://MyMolina.com) і користуйтеся тими самими перевагами.



## Інструмент пошуку Help Finder від Molina.

Отримайте допомогу в пошуку ресурсів і послуг, пов'язаних із житлом, професійним навчанням, освітою тощо. Відвідайте сайт [MolinaHelpFinder.com](https://MolinaHelpFinder.com).

\* Ця послуга призначена для клієнтів, які відповідають вимогам програм Lifeline і Affordable Connectivity Program (ACP) від FCC.

\*\* Виключно для клієнтів Molina: послуга охоплює такі країни, як Мексика, Канада, Китай, Південна Корея та В'єтнам.

# Molina пропонує своїм клієнтам ексклюзивні віртуальні ресурси для покращення психічного здоров'я

Molina співпрацює з кількома постачальниками послуг телемедицини та віртуальними платформами, щоб безпечно й надійно надавати вам віртуальну психологічну допомогу. Віртуальна допомога надається в разі лікування розладів харчової поведінки, а також розладів, спричинених вживанням опіоїдів і психоактивних речовин. Дізнайтеся більше про наші ресурси для відновлення та покращення психічного здоров'я на сторінці [MolinaHealthcare.com/MemberWA](https://MolinaHealthcare.com/MemberWA).



**Віртуальна психологічна допомога Teladoc.** Ви можете отримати конфіденційну терапію від психіатрів вищої категорії, психологів або ліцензованих психотерапевтів Teladoc. Отримайте допомогу в зручному місці, якщо вас спіткала тривога, депресія, горе, сімейні труднощі тощо. Відвідайте сторінку [Teladoc.com/MolinaWA](https://Teladoc.com/MolinaWA) або зателефонуйте на номер (800) 835-2362 (TTY: 711).



**Додаток Рух Health (допомога в разі самотності та тривоги).** Ніхто не повинен проходити через життєві випробування самотужки. Ось чому ми пропонуємо своїм клієнтам додаток Рух Health. Відчувайте себе краще з кожним днем із дружнім спілкуванням і гумором завдяки технологіям та підтримці від співчутливого персоналу.

Зареєструйтеся сьогодні! Шукайте «Рух Health» у магазині мобільних додатків Apple App Store або Google Play. Для отримання докладної інформації перейдіть на сторінку [MolinaHealthcare.com/MemberWA](https://MolinaHealthcare.com/MemberWA).



**Додаток ВеМе (допомога з керування емоціями).** ВеМе – це додаток для відновлення психічного здоров'я, створений для підлітків (віком від 13 до 19 років), щоб допомогти їм впоратися з почуттями та труднощами (як-от шкільний стрес, підвищення самооцінки, розвиток здорових звичок, покращення стосунків і подолання цькування). У додатку доступні допомога наставника в прямому ефірі та підтримка в кризових ситуаціях у разі потреби.

Знайдіть «ВеМе» у магазині мобільних додатків Apple App Store або Google Play і завантажте.





# Компанія Molina дбає про вас, і ви можете покластися на неї!

Перелічені нижче переваги доступні для всіх клієнтів Apple Health у штаті Washington.



**Експертна допомога** висококваліфікованих постачальників медичних послуг під час особистих зустрічей або за допомогою телемедицини (по телефону або з комп'ютера, якщо цю послугу пропонує постачальник).



**Керування медичним обслуговуванням** для підтримки клієнтів із хронічними захворюваннями, які потребують додаткової допомоги. Це також передбачає переведення з одного медичного закладу в інший та переведення з місць позбавлення волі.



**Спеціалізовані програми та послуги**, призначені для осіб з аутизмом, акушерського супроводу вагітних із високим ризиком, бариатричної хірургії тощо.



**Послуги для ЛГБТКІА+ і допомога з питань гендерної ідентичності.**

Призначення цих послуг – доброзичливе та поважне ставлення до всіх наших клієнтів, що допомагає усунути перешкоди в отриманні медичної допомоги та гарантувати, що всі клієнти отримують підтримку для досягнення оптимального стану здоров'я чи визначення з гендерною ідентичністю, а також доступ до послуг з урахуванням культурних та інших особливостей.



**Антикризові послуги** призначені для допомоги особам, чия поведінка може бути небезпечною для них самих або інших людей.

- [Контакти на рівні регіону на випадок кризових ситуацій](#)
- [Гаряча лінія штату Washington для допомоги з відновленням](#)
- [Гаряча лінія 988 для допомоги в разі суїцидальних і кризових станів.](#) Зателефонуйте або надішліть текстове повідомлення на номер 988, або напишіть у чат на сторінці [988lifeline.org](https://www.988lifeline.org)

У разі надзвичайних ситуацій телефонуйте на номер 911.



**Цілодобова довідкова медсестринська служба** для отримання кваліфікованої медичної консультації від медсестри в будь-який час.

**(888) 275-8750** – англійська й інші мови

**(866) 648-3537** – іспанська мова

**TTY: 711** – для осіб із вадами слуху



**DentistLink** може допомогти вам знайти місцевого стоматолога, який приймає страхове покриття Apple Health.



**Профілактичні послуги**, які допоможуть вам підтримувати здоров'я завдяки важливим періодичним обстеженням, супроводу вагітності, профілактичним оглядам тощо.



**Послуги з лікування розладів, спричинених вживанням психоактивних речовин**, зокрема, стаціонарне й амбулаторне лікування, боротьба з абстиненцією (детоксикація) і підтримка у відновленні.



**Послуги з охорони психічного здоров'я** для допомоги в разі тривоги, депресії та для поліпшення загального емоційного добробуту.



**Програми медичного супроводу й освіти**, які допоможуть опанувати здоровий спосіб життя. Програми включають відмову від паління, контроль ваги, боротьбу з депресією тощо.



**Транспортування** для відвідування лікарів і психологів. Ця послуга покривається планом страхування Apple Health у штаті Washington і вашою картою клієнта ProviderOne.



**Пільги для придбання ліків**, які допоможуть вам почуватися краще. Перелік ліків, які покриває план страхування, наведений на сайті [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com).



**Рецепти для поповнення запасів ліків на 90 днів**, які заощаджують час і позбавляють необхідності часто відвідувати аптеку. Отримайте рецепти для поповнення запасів ліків на 90 днів у разі довготривалого лікування.



**Послуги перекладу**, якщо ви віддаєте перевагу спілкуванню не англійською мовою. До ваших послуг – фахівці із синхронного перекладу.



## Будьмо на зв'язку

Одна з найважливіших речей, яку ви можете зробити як клієнт Apple Health, – це підтримувати актуальність своєї контактної інформації. Це гарантує отримання необхідної допомоги в разі потреби. Ви також матимете змогу отримувати від нас важливі оновлення та нагадування.

Ваша контактна інформація включає:

- Номер телефону
- Адресу електронної пошти
- Поштову адресу

Оновіть свою контактну інформацію для двох важливих організацій охорони здоров'я, яким може знадобитися зв'язатися з вами:

### 1. Molina Healthcare

- Зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (TTY: 711), щоб оновити всю свою контактну інформацію, включно з поштовою адресою, або відвідайте сайт [MyMolina.com](http://MyMolina.com).
- Ви також можете оновити свій номер телефону й адресу електронної пошти в мобільному додатку My Molina.

### 2. Washington Healthplanfinder

- Зателефонуйте на номер (855) 923-4633 (TTY: 855-627-9602) або відвідайте сайт [WAHealthPlanFinder.org](http://WAHealthPlanFinder.org), щоб оновити всю свою контактну інформацію.



## Програма поліпшення якості Quality Improvement (QI)

Програма QI від Molina гарантує, що наші клієнти та постачальники послуг мають ресурси, інструменти й інформацію, необхідні для підтримки та поліпшення здоров'я клієнтів.

Програма QI забезпечує:

- Доступ до кваліфікованої групи спеціалістів у галузі медицини.
- Розгляд проблем із якістю медичної допомоги, яка вам надається, за їх наявності та вживання відповідних заходів.
- Реагування на різноманітні потреби наших клієнтів, пов'язані з культурою та мовою.
- Сприяння безпечності медичного обслуговування для наших клієнтів і постачальників послуг.
- Оцінку якості медичної допомоги за допомогою заходів HEDIS®.
- Відстеження задоволеності клієнтів за допомогою опитувань CAHPS®.
- Надання клієнтам медичної інформації та ресурсів, як-от:
  - Довідник з отримання якісного медичного обслуговування (Guide to Getting Quality Health Care). Пояснює клієнтам, як отримати доступ до переваг, програм і послуг.
  - Довідник із питань росту та збереження здоров'я (Grow and Stay Healthy Guide). Пояснює, які послуги потрібні та коли.
  - Довідник із заходів для поліпшення здоров'я (Road to Wellness Guide). Надає мапу важливих візитів до лікарів для дітей і дорослих.
  - Поради для збереження здоров'я (Staying HealthyTips). Надає корисну інформацію про лікування хронічних захворювань.
  - Інформаційний бюлетень для клієнтів (Member Newsletter). Містить корисні просвітницькі статті про здоров'я.



Якщо ви бажаєте дізнатися про програму QI від Molina, відвідайте сторінку [MolinaHealthcare.com/WAQIProgram](http://MolinaHealthcare.com/WAQIProgram).

### Є запитання?

Відвідайте сайт [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) або зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (TTY: 711).

Щоб вам було зручніше спілкуватися з нами, Molina надає необхідну допомогу, зокрема послуги синхронного перекладу, письмові матеріали великим шрифтом і шрифтом Брайля, письмові матеріали вашою мовою в різних форматах, зокрема в аудіоформаті й доступних електронних форматах.





## Ось інформація про те, як піклуватися про своє фізичне та психічне здоров'я:

### 1. Телефонуйте своєму PCP та спеціалісту з питань психічного здоров'я

PCP – це лікар загальної практики (primary care provider). PCP є вашим особистим постачальником послуг. PCP задовольнить більшість звичайних медичних потреб: перегляне результати аналізів, призначить ліки та за потреби направить до інших постачальників послуг (лікарів-спеціалістів).

Спеціаліст із питань психічного здоров'я подбає про ваше психічне здоров'я і (або) забезпечить лікування наркотичної та алкогольної залежності.

Ви можете запитати в постачальників медичних послуг, чи пропонують вони телемедичне обслуговування (по телефону чи відеозв'язку). Molina покриває послуги телемедицини, якщо їх пропонує ваш постачальник.

Якщо у вас немає постачальника послуг або вам потрібно змінити PCP, перейдіть на сторінку [MolinaProviderDirectory.com/WA](https://MolinaProviderDirectory.com/WA) або зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (TTY: 711).

Якщо вам потрібно знайти аптеку поблизу, перейдіть на сторінку [MolinaProviderDirectory.com/WA](https://MolinaProviderDirectory.com/WA). Якщо у вас є запитання щодо призначення рецептурних препаратів, зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (TTY: 711).

Якщо ви переживаєте психологічну кризу, [зателефонуйте або надішліть текстове повідомлення на номер 988](#), або зверніться на [місцеву гарячу лінію допомоги в кризових ситуаціях](#).

У разі надзвичайних ситуацій телефонуйте на номер 911.

### 2. Поспілкуйтеся з представником Molina

Наші представники з відділу обслуговування клієнтів можуть відповісти на запитання щодо вашого плану або покриття вартості ліків, надати вам інформацію про стан здоров'я, допомогти знайти постачальника медичних послуг тощо.

**Відділ обслуговування клієнтів: (800) 869-7165 (TTY: 711), працює з понеділка по п'ятницю з 7:30 а.м. до 6:30 р.м. (тихоокеанський часовий пояс).**



Щоб поставити запитання щодо вашої відповідності вимогам для участі в програмі Apple Health або отримати допомогу щодо поновлення вашого медичного страхування, зв'яжіться з нами:

- Служба підтримки клієнтів Washington State Health Care Authority (Управління охорони здоров'я штату Вашингтон): (800) 562-3022, TRS (служба телекомунікаційної ретрансляції): 711
- Washington Healthplanfinder: (855) 923-4633 (TTY: 711) або відвідайте сайт [WaHealthPlanFinder.org](http://WaHealthPlanFinder.org)

Якщо у вас виникли запитання, пов'язані саме з перевагами для клієнтів Molina, зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів Molina за номером (800) 869-7165 (TTY: 711) або відвідайте сайт [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com).

### 3. Ознайомтеся з важливими документами

Прочитайте [Повідомлення про конфіденційність \(Notice of Privacy Practices\)](#), щоб дізнатися, як Molina захищає вашу конфіденційність.

Прочитайте Посібник клієнта (Member Handbook) за посиланням [MolinaHealthcare.com/IMCHandbook](http://MolinaHealthcare.com/IMCHandbook), щоб зрозуміти переваги та дізнатися, як отримати необхідне медичне обслуговування.

Щоб отримати ці документи або будь-яку інформацію для клієнта Molina іншою мовою або в іншому форматі, зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (TTY: 711).

## У Посібнику клієнта розповідається про:

- Що покривається та не покривається планом страхування
- Як отримати послуги, пов'язані з психічним здоров'ям
- Як отримати послуги з лікування розладів, спричинених вживанням психоактивних речовин
- Що робити, якщо ви отримали рахунок
- Як отримати допомогу, якщо ви не розмовляєте англійською або якщо вам потрібні матеріали в іншому форматі, зокрема в аудіоформаті, доступних електронних форматах або шрифтом Брайля
- Як отримати інформацію про постачальників медичних послуг, які уклали договори з Molina
- Як отримати консультацію спеціаліста, допомогу в разі проблем із психічним здоров'ям або стаціонарне лікування
- Як подати скаргу
- Як Molina застосовує нові технології
- Попередні медичні розпорядження щодо лікування: письмові вказівки для постачальника медичних послуг і членів родини щодо медичної допомоги в разі проблем із фізичним і психічним здоров'ям
- Доступні послуги для лікування хронічних захворювань
- Ваші права й обов'язки як клієнта
- Програма покращення якості QI від Molina
- Покриття вартості рецептурних ліків
- Отримання медичної допомоги та пільги за межами регіону
- Як отримати доступ до каталогу постачальників послуг
- Як отримати первинну медичну допомогу
- Як отримати невідкладну допомогу, медичну допомогу в неробочий час і поза межами регіону
- Як оскаржити рішення щодо ваших пільг
- Як і коли можна отримати послуги супроводження пацієнтів
- Як Molina платить постачальникам послуг
- Як повідомити про шахрайство, марнотратство чи зловживання в галузі охорони здоров'я

Дякуємо, що ви є клієнтом Molina. Ми з нетерпінням чекаємо на можливість надати вам послуги.

Бажаємо вам здоров'я!

Molina Healthcare

Мова без дискримінації

