

**Запрос Услуг из Плана Управляемого Медицинского Обслуживания
(включая MLTC планы)**

Эвелин Франк Программа Юридических Ресурсов - NYLAG

В любое время Вы или Ваш врач можете запросить новые или дополнительные услуги Медикейта в рамках Вашего Плана Управляемого Медицинского Обслуживания (Плана). Вы/Ваш врач можете сделать запрос в письменной форме и/или позвонить в отдел обслуживания участников Вашего плана, менеджеру отвечающему за Ваши услуги по уходу, или сделать запрос к медсестре, которая периодически навещает Вас, чтобы пересмотреть Ваши услуги по уходу. Если Ваш план отклоняет Ваш запрос или не отвечает в течение определенного периода времени, у Вас есть право подать апелляцию.

**Как сделать запрос на новые или дополнительные услуги:
Сделайте это в письменном виде и сохраните доказательства запроса!**

- Лично передайте свой письменный запрос медсестре или менеджеру отвечающему за Ваши услуги по уходу, сохраните копию для себя и попросите медсестру или менеджера расписаться, чтобы подтвердить получение на Вашей копии, **ИЛИ**
- Отправьте своему менеджеру Ваш письменный запрос заказным письмом или по факсу и сохраните номер для отслеживания или подтверждение по факсу вместе с копией, чтобы у Вас было доказательство того, когда менеджер получит запрос.
- **ПРИМЕЧАНИЕ:** В некоторых планах есть **специальная форма**, которую Ваш врач должен заполнить, чтобы Вы могли запросить новые / дополнительные услуги по уходу на дому. В некоторых планах Нью-Йорка используется Форма M11Q: Медицинский Запрос На Уход На Дому.¹ Прежде чем подавать запрос на новые / дополнительные услуги по уходу, спросите у своего плана, нужна ли Вам конкретная форма.
- **Если Вы просите о дополнительных услугах в устной форме**, по телефону или у сотрудника плана, запишите **дату** и **с кем Вы разговаривали**. А также, отправьте заказное письмо или факс и сохраните номер для отслеживания или подтверждение по факсу, в качестве доказательства от том что:
 - Вы сделали устный запрос;
 - Дату запроса;
 - Имя человека, с которым Вы говорили; и

¹ Форма NYC M11q доступна на

http://www1.nyc.gov/assets/hra/downloads/pdf/services/micsa/m_11q.pdf.

Версия, которую вы можете заполнить на компьютере:

<http://www.wnyc.com/health/download/30/>.

За пределами города Нью-Йорка в большинстве округов форма по этой ссылке -

http://www.health.state.ny.us/health_care/medicaid/publications/docs/gis/10oltc-006att.pdf.

- Характер вашего запроса (т.е. что именно Вы запросили). Если Вы сделали запрос на дополнительные часы, то укажите количество дополнительных часов.

**Советы по составлению запросов на дополнительные
часы ухода на дому или новые услуги:
Предоставьте как можно больше подробностей!**

- Приложите **письмо от Вашего врача** с объяснением того, какие услуги по уходу на дому Вам нужны днем и/или ночью. Если Вам срочно нужны услуги, врач должен попросить, чтобы Ваш запрос был рассмотрен в **срочном порядке** - врач также должен объяснить почему. В таблице ниже указаны временные рамки плана для рассмотрения срочных запросов.
- Дополните письмо Вашего врача **Вашим собственным письмом** с указанием количества часов и причин, по которым Вам нужна помощь. Если кто-либо из членов Вашей семьи или друзей может и желает помочь Вам бесплатно по дому, укажите в письме конкретные дни и время. Однако помните, что план не может требовать, чтобы кто-либо из членов Вашей семьи или друзей помогал Вам по дому бесплатно.
- Вместо того, чтобы писать, что Вам просто нужна помощь и наблюдение или наблюдение за безопасностью, Вы и Ваш врач должны указать, *в чем именно* Вам нужна помощь, *когда* Вам нужна помощь, *какой* тип помощи и *почему*. Не всем нужна практическая помощь. Людям с деменцией может потребоваться «подсказка» - помощник должен напомнить им использовать ходунки, принимать лекарства и т.д. Людям со слабостью, неустойчивой походкой или плохим равновесием из-за перенесенного инсульта или артрита может потребоваться помощь «контактной защиты» - помощник должен быть рядом, чтобы убедиться, что Вы безопасно пользуетесь ходунками, когда Вам нужно пользоваться туалетом, вставать или ходить.
- Вы и Ваш врач должны систематизировать свои письма, перечисляя все виды деятельности, в которых Вам требуется помощь. Основные виды деятельности, для которых людям может потребоваться более 8 часов в день, - это передвижение, пользование туалетом и перемещение (подъем или спуск).
- Если Вы просите о **круглосуточной помощи**, Вам и Вашему врачу следует указать, какая помощь Вам нужна в ночное время и как часто. В Вашем запросе должно быть указано, может ли необходимая помощь быть **запланирована** или **может быть оказана в непредсказуемое время в течение дня или ночи**, особенно необходимость в помощи в использовании туалета или смене памперсов, помощи при ходьбе и подъеме и спуске («с переносом»). Вы или кто-то другой, проводящий с Вами ночь, должны вести **ночной журнал** в течение нескольких ночей - указать конкретное время ночи, когда Вам нужна помощь и сколько времени это займет, и отправить этот журнал вместе с письмом с просьбой о новых или дополнительных часах в план.
- Руководство Министерства Здравоохранения по программе MLTC от 16.07, доступное по адресу http://www.health.ny.gov/health_care/medicaid/redesign/mrt90/mltc_policy/16-07.htm, объясняет стандарты, которые план должен использовать при оценке

Ваших потребностей. В этом руководстве говорится, что план должен оценивать Ваши потребности на индивидуальной основе, не используя стандартное «время выполнения задач», и что Вы имеете право получать услуги в то время суток, когда Ваши потребности действительно возникают.

Особые права людей в больницах или реабилитационных центрах

- Если Вы находитесь в больнице или реабилитационном центре, и Ваш план отказывается восстановить Ваши услуги на то же количество часов, которое у Вас было до больницы/реабилитационного центра, это НЕ запрос на новые или дополнительные услуги. Этот отказ в восстановлении услуг, на получение которых Вы уже были уполномочены, является прекращением предоставления Ваших услуг. План должен отправить Вам письмо с надписью сверху «УВЕДОМЛЕНИЕ О ПЕРВОНАЧАЛЬНОМ НЕЖЕЛАТЕЛЬНОМ ОПРЕДЕЛЕНИИ ДЛЯ УМЕНЬШЕНИЯ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЯ УСЛУГ». Этот отказ в восстановлении Ваших услуг может быть немедленно обжалован.
- Если Вы хотите, чтобы количество услуг, которые Вы получали ранее, было увеличено после пребывания в больнице или реабилитации, это новый запрос.

Сроки ответа на Ваш запрос

Ваш план медицинского обслуживания может отправить Вам письмо, подтверждающее или отклоняющее ваш запрос. Если план отклонит Ваш запрос, вы должны получить письмо по почте с надписью «ПЕРВОНАЧАЛЬНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКЛОНЕНИИ НЕБЛАГОПРИЯТНОГО ОПРЕДЕЛЕНИЯ».

Но иногда планы вообще не предоставляют своего решения по запросу. Если план не предоставит Вам свое решение в письменной форме в сроки, указанные ниже, это является отказом в услугах. Вы можете подать апелляцию внутри плана (внутренняя апелляция).²

Тип Запроса	План Должен Принять Решение Не Позднее, Чем...
Ускоренный **	3 рабочих дня с момента получения запроса; может быть продлен до 14 календарных дней, если требуется дополнительная информация
Стандартный	14 календарных дней с момента получения запроса; может быть продлен до 14 календарных дней, если требуется дополнительная информация
Услуги по уходу на дому, покрываемые Medicaid после госпитализации	1 рабочий день после получения необходимой информации; при запросе за день до выходного или праздничного дня, не более чем через 3 рабочих дня после получения запроса на услуги

² Информационный бюллетень по апелляциям на решения планов по адресу: <http://www.wnylc.com/health/download/654/>.

***** Ваш врач может попросить план предоставить решение по Вашему запросу в срочном порядке, объяснив, почему отсрочка может серьезно поставить под угрозу Вашу жизнь, или Ваше здоровье, или Вашу способность достичь, поддерживать или восстанавливать максимальную функциональность.**

Где Получить Помощь

ICAN – Independent Consumer Advocacy Program (Независимая Программа Защиты Прав Потребителей) Служба ретрансляции TTY: 711 www.icannys.org е-мейл ican@cssny.org	ТЕЛ: 844-614-8800
NYLAG Программа Эвелин Франк eflrp@nylag.org понедельник, среда 10:00 am – 2:00 pm	212-613-7310
Отдел Государственных Льгот (Public Benefits Unit) понедельник, среда, четверг 9:00 am – 3:00 pm	212-613-5000
Юридические Услуги NYC (Legal Services NYC)	917-661-4500
Общество Юридической Помощи (The Legal Aid Society)	888- 663-6880
Cardozo Bet Tzedek Юридические Услуги	212-790-0240
JASA / Queens Юридические Услуги Для Пожилых Людей (только для жителей Квинс)	718- 286-1500

Более подробная информация на сайте: www.nyhealthaccess.org

- Все о MLTC <http://www.wnyc.com/health/entry/114/>
- MLTC Право на апелляцию <http://www.wnyc.com/health/entry/184/>
- Информационный Бюллетень По Апелляциям:
<http://www.wnyc.com/health/download/654/>
- Стандарты оценки потребности в услугах
 - Руководство MLTC 16.07: Руководство по методам оценки на основе задач для услуг личного ухода и услуг индивидуальной помощи, ориентированных на потребителя:
https://www.health.ny.gov/health_care/medicaid/redesign/mrt90/mltc_policy/16-07.htm
 - <http://www.wnyc.com/health/entry/7/#5%20how%20much%20care?> – Подробнее об оценке потребности в услугах по уходу на дому

Этот информационный бюллетень размещен на
<http://www.wnyc.com/health/download/723/> - Рекомендуем регулярно
проверять наличие обновлений

Программа Юридических Ресурсов NYLAG Evelyn Frank
212-613-7310 eflrp@nylag.org

Прием По Телефону и Электронной Почте
понедельник, среда 10 AM – 2 PM