



COUNTYCARE ACCESS PODRĘCZNIK DLA UCZESTNIKÓW

DZIAŁ OBSŁUGI UCZESTNIKÓW (ANG. MEMBER SERVICES)
312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY)



WITAMY W PROGRAMIE COUNTYCARE ACCESS

Cieszymy się, że jesteś uczestnikiem programu CountyCare Access. Zależy nam na Twoim zdrowiu i dobrym samopoczuciu. Chcemy zapewnić Ci opiekę zdrowotną, której potrzebujesz.

Jesteś teraz pod opieką CountyCare! CountyCare jest organizacją oferującą plany opieki zarządzanej (ang. managed care organization, MCO). Współpracujemy ze stanem Illinois, aby pomóc Ci w zaspokajaniu potrzeb w zakresie opieki zdrowotnej. Zakres ubezpieczenia zdrowotnego w ramach planu CountyCare pozostaje taki sam jak w przypadku stanowego programu Medicaid, a ponadto zyskujesz dodatkowe korzyści, takie jak nasz program nagród. Niezbędne informacje na jego temat zawiera niniejszy podręcznik dla uczestników. Wyjaśniono w nim, w jaki sposób CountyCare wspiera zdrowie i pomaga uzyskać usługi opieki zdrowotnej.

CountyCare Access to program w ramach planu CountyCare. Jest on przeznaczony dla osób, w przypadku których zatwierdzono możliwość skorzystania z programu świadczeń zdrowotnych dla dorosłych imigrantów lub seniorów (Health Benefits for Immigrant Adults or Seniors) przez departament ds. opieki zdrowotnej i usług na rzecz rodzin stanu Illinois (ang. Illinois Department of Healthcare and Family Services). Imigranci w stanie Illinois mogą korzystać z programu świadczeń zdrowotnych dla dorosłych imigrantów (ang. Health Benefits for Immigrant Adults, HBIA) i z programu świadczeń zdrowotnych dla seniorów imigrantów (ang. Health Benefits for Immigrant Seniors, HBIS). Program zapewnia świadczenia zdrowotne dla osób w wieku 42 lat lub starszych, które nie posiadają dokumentów lub są stałymi rezydentami przez okres krótszy niż pięć lat.

CountyCare Access chce wspierać Cię w prowadzeniu zdrowego stylu życia i prosi o zaangażowanie się w dbanie o swoje zdrowie. Twój zespół opieki zdrowotnej obejmuje lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (PCP), lekarzy specjalistów, koordynatorów opieki, farmaceutę i Ciebie.

Pracownicy CountyCare są dostępni pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 / 711 (TTY) od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00 oraz w soboty od 9:00 do 13:00 (czasu CT), aby odpowiedzieć na Twoje pytania. Jeśli masz jakiegokolwiek pytania dotyczące swojego zdrowia, możesz również zadzwonić pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 / 711 (TTY), aby skontaktować się z naszą infolinią pomocy pielęgniarskiej, która jest czynna 24 godziny na dobę, każdego dnia w roku. **Personel składa się z pielęgniarek, które mogą udzielić pomocy w dowolnym języku.** Naszym głównym celem jest zapewnienie wysokiej jakości opieki zdrowotnej.

Niniejszy podręcznik zawiera informacje na temat świadczeń medycznych. Prosimy o zapoznanie się ze wszystkimi informacjami zawartymi w tym pakiecie i zapisanie wszelkich pytań. Podręcznik zawiera następujące informacje:

- Jak uzyskać usługi z zakresu opieki zdrowotnej
- Jakie świadczenia Ci przysługują
- Prawa i obowiązki uczestników
- Informacje kontaktowe, aby wiedzieć, do kogo zadzwonić

Certyfikat ubezpieczenia jest dostępny na stronie www.countycare.com lub pod numerem telefonu 312-864-8200 / 855-444-1661 / 711 (TTY).

Można też poprosić o jego kopię w dziale obsługi uczestników (ang. Member Services).

Z niecierpliwością czekamy na współpracę z Tobą, aby zaspokoić wszystkie Twoje potrzeby w zakresie opieki zdrowotnej.

Rejestracja w programie ubezpieczenia zdrowotnego oferowanym przez organizację opieki zarządzanej (ang. managed care organization) takim jak świadczenia zdrowotne dla dorosłych imigrantów lub seniorów (Health Benefits for Immigrant Seniors (HBIS) i Health Benefit for Immigrant Adults (HBIA)) nie liczy się jako pomoc rządowa, o której mowa w regule „Public Charge”. Rejestracja w tych programach nie będzie miała wpływu na Twój status imigranta ani na wniosek imigracyjny. Aby znaleźć więcej informacji na temat pomocy rządowej objętej regułą „Public charge”, odwiedź sekcję [About Us \(O nas\)](#) na stronie [PIF-IL\(protectingimmigrantfamiliesillinois.org\)](http://PIF-IL(protectingimmigrantfamiliesillinois.org)) lub stronę [ILLINOIS - Public Charge, Benefits and Immigration | Keep Your Benefits](#). Możesz również zadzwonić na infolinię Family Support Hotline ICIRR, dostępną w języku angielskim, hiszpańskim, koreańskim i polskim: 1-855-HELP-MY-FAMILY (1-855-435-7693).

WAŻNE NUMERY TELEFONÓW I KONTAKTY

Normalne godziny pracy CountyCare to
Od poniedziałku do piątku: 8:00–18:00 (czasu CT)
Sobota: 9:00–13:00

Nagłe wypadki	911
Usługi dla uczestników i dostawców	312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY)
Numer faksu do działu obsługi uczestników (ang. Member Services)	312-548-9940
Numer faksu do kontaktu w sprawie usług świadczonych na rzecz dostawców	312-548-9940
24-godzinna infolinia porad pielęgniarskich	312-864-3200 (option 4, option 9)
Transport	312-864-8200 (option 4, option 5)
Świadczenia stomatologiczne	312-864-8200 (option 4, option 3)
Świadczenia okulistyczne	312-864-8200 (option 4, option 4)
Świadczenia apteczne	312-864-8200 (option 4, option 6)
Strona internetowa	www.countycare.com

Zadzwoń do nas, jeśli potrzebujesz pomocy w zrozumieniu niniejszego podręcznika lub potrzebujesz go w innym języku lub formacie, np. w wersji z dużym drukiem, w alfabecie Braille'a, na dysku USB lub płycie CD.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 312-864-8200 / 855-444-1661 (llamada sin cargos) / 711 (TDD/TTY).

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Po godzinach i w święta

Jeśli potrzebujesz porady medycznej, najpierw zadzwoń do swojego lekarza podstawowej opieki zdrowotnej CountyCare (PCP), ponieważ ma on dostęp do Twojej dokumentacji medycznej i może udzielić Ci spersonalizowanej porady. Jeśli nie możesz skontaktować się ze swoim PCP, możesz zadzwonić na infolinię porad pielęgniarskich CountyCare. Jest to nasza całodobowa linia porad pielęgniarskich, z którą można się skontaktować pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Personel składa się z pielęgniarek, które mogą udzielić pomocy w dowolnym języku.

Uczestnicy niedosłyszący

Zadzwoń do Illinois Relay pod numer 711. Poproś operatora o połączenie z nami pod numerem: 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Poinformuj swojego lekarza, jeśli potrzebujesz tłumacza języka migowego na czas wizyty lekarskiej. Jeśli Twój lekarz nie ma takiego tłumacza, zadzwoń do nas co najmniej siedem dni przed wizytą, aby umówić się na obecność tłumacza podczas wizyty.

Dostępność

Jeśli korzystasz z wózka inwalidzkiego, chodzika lub innych urządzeń pomocniczych i potrzebujesz pomocy w dotarciu do gabinetu lekarskiego, zadzwoń do gabinetu przed dotarciem na miejsce. Dzięki temu ktoś będzie gotowy do pomocy po przybyciu na miejsce.

Pomoc językowa

CountyCare oferuje pomoc językową 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Dotyczy to również świąt i weekendów.

Jeśli lekarz nie mówi w Twoim języku lub nie ma kogoś, kto mógłby z Tobą porozmawiać w sposób dla Ciebie zrozumiały, skontaktuj się z CountyCare w celu uzyskania pomocy. Z siedmiodniowym wyprzedzeniem przed wizytą możemy zaplanować obecność tłumacza, który będzie Ci towarzyszył podczas wizyty.

Aby uzyskać pomoc w tłumaczeniu świadczeń zdrowotnych i dostępnych usług lub uzyskać pomoc w przypadku jakichkolwiek pytań, należy zadzwonić pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Hiszpański

Para obtener el manual de miembros en español, ayuda a traducir su cobertura de beneficios de salud y los servicios disponibles, o para ayudar con cualquier pregunta, llame al 312-864-8200 / 855-444-1661

(llamada sin cargos) / 711 (TDD/TTY).

Polski

Aby otrzymać ten Podręcznik Uczestnika w języku polskim skontaktuj się z naszym biurem obsługi pod numerem telefonu 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Inne

Niniejszy podręcznik dla uczestników jest dostępny w innych językach. Aby uzyskać wersję papierową, należy zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Komunikacja z CountyCare

Jako wartościowy uczestnik CountyCare Access będziesz regularnie otrzymywać od nas wiadomości. W tym między innymi:

- Kopię niniejszego podręcznika, gdy zostaniesz uczestnikiem CountyCare Access
- Telefon od nas w celu przeprowadzenia badania ryzyka zdrowotnego
- Biuletyn wysyłany pocztą do domu co cztery miesiące

Możesz również otrzymywać wiadomości e-mail, SMS-y lub połączenia telefoniczne przypominające o koniecznych badaniach.

Nasi pracownicy zawsze przedstawiają się, gdy do Ciebie dzwonią lub oddzwaniają.

Prosimy o informowanie CountyCare i biura Department of Human Services (DHS) o swoim aktualnym adresie i numerze telefonu, abyśmy mogli zagwarantować, że otrzymasz potrzebne informacje.

Strona internetowa CountyCare

Strona internetowa CountyCare pomaga uzyskać odpowiedzi. Nasza strona internetowa zawiera zasoby, informacje i funkcje, które ułatwiają uzyskanie wysokiej jakości opieki, takie jak:

- Podręcznik dla uczestników (dowód ubezpieczenia / umowa)
- Katalog dostawców
- Bieżące wiadomości
- Funkcje samoobsługi dla uczestników
- Przesyłanie formularzy online
- Informacje zdrowotne

- Informacje o programach i usługach CountyCare

Adres naszej strony internetowej to: www.countycare.com

Bezpieczny portal dla uczestników CountyCare

CountyCare ma bezpieczny portal dla uczestników, w którym można:

- Zmienić lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (PCP)
- Wydrukować tymczasową kartę identyfikacyjną
- Wysłać/odbierać bezpieczne wiadomości do/z CountyCare za pośrednictwem naszego bezpiecznego systemu przesyłania wiadomości
- Uzyskać spersonalizowane informacje zdrowotne

Aby zarejestrować się w naszym bezpiecznym portalu dla uczestników, przejdź do www.countycare.com. W tym miejscu możesz skonfigurować swoje konto w portalu. Wszystko, czego potrzebujesz, to numer identyfikacyjny uczestnika, który znajduje się na karcie identyfikacyjnej uczestnika CountyCare Access.



SPIS TREŚCI

Dział obsługi uczestników (ang. Member Services)	5	Usługi stomatologiczne	17
Karta identyfikacyjna uczestnika	6	Usługi okulistyczne	18
Otwarta rejestracja	6	Zdrowie behawioralne i usługi związane z używaniem substancji psychoaktywnych	18
Dostęp do opieki	7	Usługi planowania rodziny	19
Sieć świadczeniodawców	8	Usługi związane z ciężką/macierzyństwem	19
Lekarz podstawowej opieki zdrowotnej (PCP)	8	Program Brighter Beginnings	19
Dostawca opieki zdrowotnej dla kobiet	8	Usługi apteczne	20
Jak zmienić swojego PCP	9	Usługi transportowe	20
Ciągłość i przeniesienie opieki	10	Transport karetką	21
Opieka specjalistyczna	10	Koordinacja opieki zdrowotnej	21
Placówki opieki pilnej/natychmiastowej	10	Programy zarządzania zdrowiem populacji	22
Opieka w nagłych wypadkach	11	Prawa i obowiązki uczestników programu Care Management	22
Opieka po stabilizacji	11	Program poprawy jakości	23
24-godzinna infolinia porad pielęgniarskich	11	Program ograniczania odbiorców	24
Opieka poza granicami stanu	11	Wcześniejsze dyrektywy	24
Opieka poza siecią	12	Skargi i odwołania	24
Usługi profilaktyczne	12	Prawa i obowiązki	29
Podział kosztów	14	Oszustwa, marnotrawstwo i nadużycia	31
Usługi medyczne objęte ubezpieczeniem	14	Zdrowie, bezpieczeństwo, dobrostan, raportowanie oraz działania następcze po incydentach	32
Usługi objęte ograniczonym ubezpieczeniem	14	Definicje	34
Usługi nieobjęte ubezpieczeniem	15	Zastrzeżenia	35
Dodatkowe świadczenia dla uczestników CountyCare	15	Oświadczenie o praktykach ochrony prywatności CountyCare	36

DZIAŁ OBSŁUGI UCZESTNIKÓW COUNTYCARE (ANG. MEMBER SERVICES)

Witamy w CountyCare Access.

Nasz dział obsługi uczestników (ang. Member Services) jest gotowy, aby pomóc Ci jak najlepiej wykorzystać Twój plan zdrowotny.

Numer telefonu do Działu obsługi uczestników (ang. Member Services):

312-864-8200 / 855-444-1661
(bez opłat) / 711 (TDD/TTY)

Godziny pracy: : Od poniedziałku do Piątku: 8:00–18:00
Sobota: 9:00–13:00

CountyCare chce mieć pewność, że masz wszystkie potrzebne informacje na temat swojego planu opieki zdrowotnej. Możesz skontaktować się z działem obsługi uczestników (ang. Member Services), aby uzyskać następujące informacje:

- Twoje świadczenia, w tym wszystkie dodatkowe nagrody dla uczestników oferowane przez CountyCare
- Jak uzyskać usługi z zakresu opieki zdrowotnej
- Aktualizowanie swoich danych kontaktowych
- Składanie wniosku o nową kartę identyfikacyjną
- Wybór lub zmiana lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (PCP)
- Wymagane autoryzacje na wszelkie usługi z zakresu opieki zdrowotnej
- Infolinia porad pielęgniarskich
- Jak uzyskać pomoc w nagłych wypadkach
- Jak otrzymać usługi postabilizacyjne
- Twoje prawa i obowiązki jako uczestnika planu CountyCare Access

- Jak złożyć skargę i odwołanie
- Procedury odwołania stanowego (ang.State Fair Hearing)
- Adres internetowy CountyCare i podstawowe informacje dostępne online
- Nasz certyfikat ubezpieczenia, który wyjaśnia, że mamy kontrakt ze stanem Illinois.
- Nasi świadczeniodawcy
- Zadawanie pytań lub uzyskiwanie informacji

Większość tych informacji znajduje się również w niniejszym podręczniku. Dodatkowe informacje można znaleźć na stronie internetowej CountyCare: www.countycare.com. Jeśli w dowolnym momencie potrzebujesz pomocy w związku z tymi informacjami lub chcesz poprosić o dodatkowe informacje, skontaktuj się z działem obsługi uczestników (ang. Member Services) CountyCare pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). CountyCare będzie co roku powiadamiać Cię o prawie do otrzymywania tych podstawowych informacji.

Z CountyCare możesz kontaktować się 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Możesz zweryfikować uprawnienia i skontaktować się z naszą infolinią porad pielęgniarskich o każdej porze dnia i nocy.

Spodziewaj się telefonu powitalnego od nas

W ciągu pierwszych 30 dni przedstawiciel CountyCare zadzwoni, aby Cię powitać. Odpowie również na wszelkie pytania i poprosi o wypełnienie ankiety dotyczącej ryzyka zdrowotnego.

Przeniesienie opieki w przypadku nowo zarejestrowanych pacjentów

Jeśli dopiero zaczynasz korzystać z planu CountyCare Access i otrzymujesz leczenie od świadczeniodawcy, który nie należy do sieci CountyCare, możesz nadal odbywać wizyty u tego świadczeniodawcy przez maksymalnie 90 dni od momentu dołączenia do naszego planu. Będziemy honorować wszystkie usługi, o ile świadczeniodawca jest certyfikowany przez stan Illinois, a usługi są niezbędne z medycznego

punktu widzenia. świadczeniodawca musi również wyrazić zgodę na przyjęcie naszej płatności.

Prosimy o poinformowanie nas o wszelkich usługodawcach spoza sieci CountyCare, z których usług korzystasz. Musimy to wiedzieć, aby móc dokonać ustaleń dotyczących płatności za usługi i spróbować zawrzeć umowę z takim świadczeniodawcą – wówczas można będzie korzystać z jego usług również po upływie 90 dni.

KARTA IDENTYFIKACYJNA UCZESTNIKA

Karta identyfikacyjna uczestnika znajduje się w pakiecie powitalnym. Należy ją sprawdzić, aby upewnić się, że informacje na niej zawarte są prawidłowe. Jeśli karta identyfikacyjna uczestnika nie znajduje się w pakiecie powitalnym, prosimy o kontakt z działem obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numerem telefonu 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Kartę CountyCare Access należy zawsze nosić przy sobie. Każdy uczestnik musi ją okazywać zawsze, gdy chce skorzystać z usług opieki medycznej. Uczestnicy, którzy nie będą mieli przy sobie karty identyfikacyjnej, mogą mieć problemy z uzyskaniem opieki lub recepty. Posiadacze innych kart ubezpieczenia zdrowotnego powinni również zabierać je ze sobą.

Aktualizacja adresu i numeru telefonu

Bardzo ważne jest, aby poinformować CountyCare, twojego koordynatora leczenia i departament usług społecznych stanu Illinois (ang. Illinois Department of Human Services, DHS) o zmianie adresu lub numeru telefonu. Prosimy o powiadomienie CountyCare i przekazanie nam zaktualizowanych informacji. Można się z nami skontaktować pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Natomiast z infolinią DHS można skontaktować się pod numerem 800-843-6154.

OTWARTA REJESTRACJA

Raz w roku można zmienić plan zdrowotny w określonym czasie nazywanym „Otwartą rejestracją”. Dział Client Enrollment Services (CES) stanu Illinois wyśle list z informacją o otwartej rejestracji na około 60 dni przed upływem terminu. Termin przypada rok od daty rozpoczęcia planu opieki zdrowotnej. W czasie tych 60 dni otwartej rejestracji będzie można dokonać jednej zmiany planu, dzwoniąc do CES pod numer 877-912-8880. Plany można również zmieniać online na stronie <https://enrollhfs.illinois.gov>. Jeśli nie chcesz zmieniać planu, nie musisz nic robić i pozostaniesz w CountyCare Access.

Po upływie 60 dni, niezależnie od tego, czy dokonano zmiany planu, nie będziesz mieć możliwości dokonywania żadnych zmian przez 12 miesięcy.

Jeśli masz pytania dotyczące rejestracji lub rezygnacji z planu CountyCare Access, skontaktuj się z działem Client Enrollment Service (CES) pod numerem 877-912-8880.

Weryfikacja uprawnień: Zachowanie świadczeń CountyCare Access

Weryfikacja uprawnień to coroczny proces upewniania się, że nadal kwalifikujesz się do programu świadczeń zdrowotnych dla dorosłych imigrantów (ang. Health Benefits for Immigrant Adults) i do programu świadczeń zdrowotnych dla seniorów imigrantów (ang. Health Benefits for Immigrant Seniors) i możesz pozostać w CountyCare Access. Otrzymasz formularze od stanu drogą pocztową co najmniej 30 dni przed datą weryfikacji uprawnień. Ubezpieczenie niektórych uczestników zostanie automatycznie odnowione – nie muszą oni odpowiadać. Formularz, który otrzymają, będzie zawierał informację, że ich ubezpieczenie będzie kontynuowane. Pozostałe osoby będą musiały odpowiedzieć. Formularz, który należy wypełnić, będzie zatytułowany „Medical Benefits:

Time to Renew Notice" (Świadczenia medyczne: Powiadomienie o terminie odnowienia). Uczestnicy, którzy otrzymają te formularze, muszą je wypełnić przed upływem terminu podanego w dokumentacji, w przeciwnym razie mogą utracić ubezpieczenie.

Uczestnicy zobowiązani do przesłania formularza weryfikacji uprawnień w celu utrzymania ubezpieczenia kwalifikują się do otrzymania nagrody w wysokości 40 USD w ramach CountyCare.

Aby mieć pewność otrzymania dokumentów weryfikacyjnych, należy zadbać o aktualność adresu w bazie danych stanu Illinois. W przypadku przeprowadzki lub zmiany adresu korespondencyjnego należy zadzwonić pod numer 877-805-5312.

W przypadku pytań lub jeśli potrzebujesz pomocy w weryfikacji uprawnień, możesz zadzwonić na infolinię CountyCare pod numer 312-864-REDE (7333).

Co się stanie, jeśli stracę ochronę ubezpieczeniową?

Jeśli termin weryfikacji uprawnień upłynie i utracisz ubezpieczenie Medicaid, masz 90 dni na złożenie formularzy. Po przetworzeniu wniosku o weryfikację uprawnień przez stan, jeśli nadal kwalifikujesz się do programu, Twoje ubezpieczenie Medicaid zostanie przywrócone i zostaniesz ponownie zarejestrowany/-a w CountyCare.

Ankiety satysfakcji uczestników

Twoje zadowolenie z CountyCare jest dla nas bardzo ważne. Możesz otrzymać pocztą lub telefonicznie ankietę zawierającą pytania dotyczące zadowolenia lub niezadowolenia z otrzymywanych usług. Prosimy o poświęcenie czasu na odpowiedź. Ceniemy Twoją opinię. Pomoże to CountyCare ulepszyć świadczone przez nas usługi.

Komitet doradczy ds. uczestników zarejestrowanych

CountyCare zaprasza uczestników do spotkania się z nami osobiście, aby podzielić się z nami swoimi opiniami. Podczas tego spotkania uczestnicy zapoznają się z naszymi materiałami i stroną internetową i mówią nam, co myślą o naszym programie. CountyCare wykorzystuje te informacje do wprowadzania zmian w programie w oparciu o potrzeby uczestników. Jeśli chcesz być częścią naszego komitetu doradczego ds. osób zarejestrowanych, zadzwoń do nas pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

DOSTĘP DO OPIEKI

CountyCare zapewnia terminowy dostęp do opieki zdrowotnej. Współpracujemy z naszymi świadczeniodawcami, aby przestrzegać standardów jakości. Standardy te określają rozsądny czas oczekiwania na wizytę u lekarza.

Planowanie wizyt

Bardzo ważne jest, aby dotrzymywać wszystkich umówionych wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych

TYP WIZYTY LEKARSKIEJ	STANDARD DOSTĘPU
Rutynowa wizyta	W ciągu 5 tygodni
Wizyta w trybie niepilnym	W ciągu 3 tygodni
Wizyta w trybie pilnym	W ciągu 24 godzin
Wizyta w nagłych wypadkach	Natychmiast, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i bez uprzedniej zgody
Wizyta wstępna, kobiety w ciąży	Pierwszy trymestr: 2 tygodnie Drugi trymestr: 1 tydzień Trzeci trymestr: 3 dni
Obsługa po godzinach	24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu
Czas oczekiwania w gabinecie	W ciągu godziny od zaplanowanego terminu wizyty

lub prześwietleń. Jeśli potrzebujesz pomocy w umówieniu wizyty, skontaktuj się z działem obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Gdy potrzebujesz opieki, najpierw zadzwoń do swojego lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (PCP). Twój PCP pomoże Ci zarządzać wszystkimi usługami zdrowotnymi. Jeśli uważasz, że potrzebujesz wizyty u specjalisty lub innego świadczeniodawcy, porozmawiaj ze swoim PCP. Lekarz PCP może pomóc w podjęciu decyzji o konieczności wizyty u innego świadczeniodawcy. Nie potrzebujesz skierowania od swojego PCP na leczenie z zakresu zdrowia psychicznego lub uzależnień.

Dostawcy sieci będą otwarci w rozsądnych godzinach. Zostaniesz umówiony/-a na wizytę w oparciu o Twoje potrzeby medyczne. Termin wizyty powinien zostać wyznaczony tak, aby mieścił się w podanych poniżej ramach czasowych.

WAŻNE: Jeśli nie możesz stawić się na wizytę, zadzwoń do gabinetu lekarskiego, aby odwołać wizytę z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem. Jeśli konieczna jest zmiana terminu wizyty, należy jak najszybciej zadzwonić do gabinetu lekarskiego. Możliwe, że będzie można wyznaczyć nowy termin wizyty. Jeśli potrzebujesz pomocy w umówieniu się na wizytę, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

PCP po godzinach

Lekarze podstawowej opieki zdrowotnej (PCP) mają całodobowe usługi automatycznej sekretarki lub nagranie telefoniczne. Automatyczna sekretarka lub nagranie poinstruuje Cię, jak uzyskać opiekę po zwykłych godzinach pracy.

Jeśli masz problem medyczny lub pytanie i nie możesz skontaktować się ze swoim lekarzem PCP w normalnych godzinach pracy, możesz zadzwonić na 24-godzinną linię porad pielęgniarskich CountyCare pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY), aby porozmawiać z pielęgniarką. W nagłych wypadkach

należy zadzwonić pod numer 9-1-1 lub udać się do najbliższego oddziału ratunkowego.

Czas/odległość do opieki

Uczestnicy planu CountyCare Access mogą uzyskać dostęp do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej w ciągu 30 minut lub w odległości 30 mil.

Uczestnicy planu CountyCare Access mogą zadzwonić do działu obsługi klienta pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY), aby uzyskać pomoc w znalezieniu PCP w ich okolicy. Wybierając lekarza PCP lub specjalistę, uczestnik może zdecydować się na podróż do miejsca bardziej oddalonego niż standardowe odległości.

Uczestnicy niezdolni do wychodzenia z domu

Jeśli uczestnik jest niezdolny do wychodzenia z domu lub ma znaczne ograniczenia ruchowe, CountyCare zapewni dostęp do opieki poprzez wizyty domowe odpowiednio licencjonowanego świadczeniodawcy opieki zdrowotnej. Skontaktuj się z CountyCare, jeśli potrzebujesz tej usługi.

SIEĆ ŚWIADCZENIODAWCÓW

Sieć świadczeniodawców to lista lekarzy, specjalistów, klinik i szpitali, z którymi plany zdrowotne zawierają umowy na świadczenie opieki zdrowotnej uczestnikom. CountyCare ma dużą sieć świadczeniodawców, z których możesz wybierać. Możesz sprawdzić, kto należy do naszej sieci, przechodząc na stronę <https://countycare.valence.care/member/#findAProvider>. Katalog świadczeniodawców wyświetla imię i nazwisko każdego lekarza, a także jego adres, numer telefonu, godziny pracy, status certyfikacji zarządu i języki, w których się porozumiewa. Możesz zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY), aby uzyskać pomoc w znalezieniu świadczeniodawców lub poprosić o przesłanie wydrukowanej kopii.

LEKARZ PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ (PCP)

Każdy uczestnik planu CountyCare Access ma swojego lekarza PCP. Twój PCP jest Twoim osobistym lekarzem. To do swojego lekarza PCP trzeba się udać w celu uzyskania rutynowej opieki i badań kontrolnych. Prosimy ponadto, aby w przypadku choroby najpierw zadzwonić do swojego lekarza PCP, chyba że jest to nagły przypadek. Jeśli zadzwonisz, aby umówić się na wizytę u kogoś innego niż Twój lekarz PCP wymieniony na karcie identyfikacyjnej uczestnika CountyCare, nastąpi przekierowanie do gabinetu przypisanego Ci lekarza PCP.

Jeśli Twój preferowany lekarz PCP nie jest wymieniony na Twojej karcie identyfikacyjnej, możesz go wybrać w dowolnym momencie. Jeśli potrzebujesz pomocy w znalezieniu lub dokonaniu zmiany swojego lekarza PCP, skontaktuj się z działem obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

W razie potrzeby lekarz-specjalista również może być Twoim lekarzem PCP. Aby jednak lekarz-specjalista mógł być Twoim lekarzem PCP, musi wyrazić zgodę na zapewnienie Ci takiego poziomu opieki, a CountyCare musi to zatwierdzić. Skontaktuj się z działem obsługi uczestników (ang. Member Services), jeśli chcesz kontynuować współpracę ze swoim specjalistą, który miałby pełnić rolę lekarza PCP. W tym celu zadzwoń pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Jeśli jesteś członkiem plemienia Indian Ameryki Północnej / rdzennych mieszkańców Alaski, masz prawo do uzyskania usług od dostawcy z plemienia Indian, organizacji plemiennej lub miejskiej organizacji indiańskiej w stanie Illinois i poza nim.

DOSTAWCA OPIEKI

ZDROWOTNEJ DLA Kobiet (WHCP)

Masz prawo wybrać dostawcę opieki zdrowotnej dla kobiet (WHCP). WHCP to lekarz, pielęgniarka zaawansowanej praktyki (APN) lub asystent lekarza (PA), licencjonowany i certyfikowany do wykonywania zawodu w położnictwie (OB), ginekologii (GYN) lub medycynie rodzinnej.

Możesz wybrać WHCP jako swojego lekarza podstawowej opieki zdrowotnej lub możesz mieć WHCP oprócz swojego PCP. Możesz udać się do dowolnego świadczeniodawcy uczestniczącego w programie w celu uzyskania rutynowej profilaktycznej opieki zdrowotnej dla kobiet. Nie jest wymagana zgoda CountyCare ani skierowanie od lekarza PCP.

JAK ZMIENIĆ LEKARZA PCP

Świadczeniodawcę podstawowej opieki zdrowotnej (PCP) można znaleźć na karcie identyfikacyjnej uczestnika. Jeśli lekarz PCP wymieniony na karcie nie jest prawidłowy lub chcesz zmienić lekarza, możesz to zrobić w dowolnym momencie, kontaktując się z działem obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Możesz również zalogować się do naszego bezpiecznego portalu dla uczestników, aby zmienić swojego lekarza PCP online, lub wypełnić formularz zmiany lekarza PCP, który jest dostępny na naszej stronie internetowej pod adresem www.countycare.com.

Wnioskowana zmiana lekarza PCP będzie obowiązywać od pierwszego dnia następnego miesiąca. Na przykład wnioski o zmianę otrzymane od 1 do 31 stycznia wchodzą w życie 1 lutego.



PCP Change Request Form

Member Info

First/MI/Last: _____
 Address: _____
 City: _____ Zip: _____
 DOB: _____ SSN: _____
 Member ID: _____ Phone: _____

PCP Change Request

Requested PCP Name: _____
 Provider ID: _____
 Office Address: _____
 City: _____ Zip: _____
 Office Phone: _____
 Effective Date: _____

Reason for Change From Assigned PCP

- Already patient with requested PCP
- Requested PCP already sees family member
- Member preference
- Member moved
- PCP hours didn't fit member's needs
- Quality of care
- Provider location
- Request a specialist as PCP
- Language/communication barriers
- Wait time in provider office
- Availability to get appointment/access to care
- Association with hospital or medical group
- Established relationship w/another
- Request a homebound provider as PCP
- Other

Signature of Member or Authorized Representative *Date*

Printed Name of Authorized Representative

Directions: Please fax member change data forms, with a copy of the member ID card, if available, to CountyCare Health Plan Member Services department at 312-548-9940, or mail it to CountyCare Health Plan, P.O. Box 21153, Eagan, MN 55121. If the correct PCP is not listed on your card, or you wish to switch doctors, you may also call our Member Services department at 312-864-8200 / 855-444-1661 (toll-free) / 711 (TDD/TTY).

If you have questions about how to complete this form, please call the CountyCare Health Plan Member Services department Monday through Friday, 8:00 AM – 6:00 PM, and Saturday, 9:00 AM – 1:00 PM, at 312-864-8200 / 855-444-1661 (toll-free) / 711 (TDD/TTY).

CIĄGŁOŚĆ I PRZENIESIENIE OPIEKI

Jeśli Twój lekarz opuści sieć CountyCare, gdy korzystasz z usług objętych ubezpieczeniem, możesz nadal otrzymywać niektóre usługi od tego świadczeniodawcy. CountyCare będzie współpracować z usługodawcą w celu opracowania planu obejmującego następujące sytuacje.

- **Stany ostre.** Usługi objęte ubezpieczeniem przez cały czas trwania choroby.
- **Poważne choroby przewlekłe.** Usługi objęte ubezpieczeniem przez okres nieprzekraczający 12 miesięcy od daty rozwiązania umowy z dostawcą.
- **Opieka nad kobietą w ciąży.** Usługi objęte ubezpieczeniem przez cały okres ciąży, w tym opieka bezpośrednio po porodzie.
- **Choroby terminalne.** Usługi objęte ubezpieczeniem na czas trwania choroby.
- **Operacja lub inny zabieg będący częścią leczenia.** Usługi objęte ubezpieczeniem muszą być zalecone i zaplanowane w ciągu 180 dni od daty ostatniego dnia pracy usługodawcy w sieci.

Jeśli Twój usługodawca nie chce uczestniczyć w planie opieki w takich sytuacjach, CountyCare pomoże Ci przenieść się do nowego usługodawcy. Aby dowiedzieć się więcej, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) CountyCare pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

OPIEKA SPECJALISTYCZNA

Specjalista to lekarz, który zajmuje się konkretnym stanem zdrowia. Przykładem specjalisty jest kardiolog (zdrowie serca) lub ortopeda (kości i stawy). Jeśli Twój lekarz podstawowej opieki zdrowotnej (PCP) uzna, że potrzebujesz specjalisty, będzie współpracował z Tobą w celu wybrania takiego lekarza. Twój PCP zorganizuje Ci opiekę specjalistyczną. W niektórych przypadkach

lekarz-specjalista może zostać przypisany jako lekarz PCP z powodu przewlekłego schorzenia, na które może cierpieć pacjent. Aby jednak specjalista mógł zostać Twoim lekarzem PCP, musi wyrazić zgodę na zapewnienie Ci takiego poziomu opieki.

W CountyCare nie potrzebujesz skierowania, aby udać się na wizytę do specjalisty CountyCare, ale najlepiej najpierw udać się do swojego lekarza PCP. Lekarz PCP może doradzić, czy potrzebny jest specjalista, i polecić specjalistów zajmujących się konkretnymi schorzeniami. Jeśli potrzebujesz usługi w zakresie zdrowia psychicznego, nie musisz mieć skierowania, jeśli chcesz umówić wizytę u usługodawcy z sieci CountyCare. Jeśli potrzebujesz pomocy w umówieniu wizyty, skontaktuj się z koordynatorem opieki lub działem obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

PLACÓWKI OPIEKI PILNEJ/ NATYCHMIASTOWEJ

CountyCare ma ponad 125 placówek pilnej / natychmiastowej opieki w sieci dla naszych uczestników, którzy potrzebują takiej opieki. Są to przypadki wymagające natychmiastowej pomocy, ale nie zagrażające życiu. Opieka natychmiastowa różni się od opieki w nagłych wypadkach. Niektóre przykłady natychmiastowej opieki obejmują:

- Drobne skaleczenia i zadrapania
- Skręcenia i drobne urazy
- Gorączkę
- Ból ucha

Aby znaleźć najbliższą placówkę pilnej opieki medycznej, odwiedź stronę <https://countycare.com/urgent-care-locations/>. Na szpitalny oddział ratunkowy należy udać się WYŁĄCZNIE w sytuacjach zagrożenia życia lub gdy zaleci to lekarz PCP. Zadzwoń do swojego

lekarza PCP lub na naszą 24-godzinną infolinię porad pielęgniarskich pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY), a oni pomogą Ci zdecydować, gdzie uzyskać opiekę. Jeśli potrzebujesz pomocy w znalezieniu lekarza PCP lub masz pytania, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

OPIEKA W NAGŁYCH WYPADKACH

Nagły stan medyczny jest bardzo poważny. Może nawet zagrażać życiu. Może wystąpić silny ból, uraz lub choroba. W nagłych wypadkach należy natychmiast zadzwonić pod numer 9-1-1. Niektóre przykłady sytuacji awaryjnych to:

- Atak serca
- Poważne krwawienie
- Zatrucie
- Trudności w oddychaniu
- Złamane kości

Co robić w nagłych wypadkach:

- Udaj się do najbliższego oddziału ratunkowego; możesz skorzystać z dowolnego szpitala, aby uzyskać pomoc w nagłych wypadkach
- Zadzwoń pod numer 9-1-1
- Zadzwoń po karetkę, jeśli w okolicy nie ma usługi 9-1-1
- Skierowanie nie jest wymagane
- Uprzednia zgoda nie jest wymagana, ale gdy tylko stan pacjenta ustabilizuje się, należy skontaktować się z lekarzem PCP w celu ustalenia dalszej opieki

OPIEKA PO STABILIZACJI

Usługi postabilizacyjne są potrzebne po wystąpieniu nagłego stanu medycznego. CountyCare pokrywa

te usługi. Usługi te mogą być świadczone w szpitalu lub w gabinecie. Listę usługodawców lub placówek świadczących te usługi można znaleźć na stronie <https://countycare.valence.care/member/#findAProvider> lub dzwoniąc do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Koordynator opieki może również pomóc w ustaleniu usług po stabilizacji.

Jeśli cierpisz na schorzenie, które występuje często, porozmawiaj ze swoim lekarzem PCP o stworzeniu planu opieki w nagłych wypadkach. Jeśli musisz udać się do szpitala lub dostawcy spoza sieci, zadzwoń do CountyCare tak szybko, jak to możliwe i powiedz nam, co się stało. Jest to ważne, abyśmy mogli pomóc w uzyskaniu dalszej opieki.

24-GODZINNA INFOLINIA PORAD PIELĘGNIARSKICH

Każdy ma pytania dotyczące swojego zdrowia. Najlepszą osobą, do której można zadzwonić, jest świadczeniodawca CountyCare, ponieważ ma on dostęp do dokumentacji medycznej i może udzielić spersonalizowanej porady. Jeśli nie możesz skontaktować się ze swoim lekarzem, możesz zadzwonić na naszą infolinię porad pielęgniarskich pod numer telefonu

312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

- Telefoniczne porady medyczne udzielane przez zarejestrowane pielęgniarki
- Czynne 24 godziny na dobę, każdego dnia w roku
- Pomoc w podjęciu decyzji, gdzie udać się po opiekę

Tematy dotyczące zdrowia na linii porad pielęgniarskich:

- Porady dotyczące drobnych urazów

- Pytania dotyczące glukozy i insuliny
- Co zrobić z ranami
- Jak radzić sobie z astmą
- Ile leku należy użyć/podać
- Co robić w przypadku bólu głowy
- Pytania dotyczące ciąży

W przypadku pilnej lub rutynowej opieki poza domem należy uzyskać zgodę CountyCare na udanie się do innego świadczeniodawcy. Zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY), aby uzyskać tę zgodę.

OPIEKA POZA GRANICAMI STANU

Jeśli podróżujesz poza stan Illinois i potrzebujesz pomocy w nagłych wypadkach, pracownicy służby zdrowia mogą Cię leczyć. Będą oni wysyłać do nas roszczenia. Będziesz odpowiedzialny/-a za opłacenie wszelkich usług z zakresu pomocy w nagłych wypadkach świadczonych poza stanem Illinois, jeśli usługodawca nie prześle nam roszczeń lub nie zaakceptuje naszej płatności. Usługi z zakresu pomocy w nagłych wypadkach są objęte ubezpieczeniem tylko wtedy, gdy są świadczone w Stanach Zjednoczonych. Usługi z zakresu pomocy w nagłych wypadkach świadczone poza Stanami Zjednoczonymi nie są objęte ubezpieczeniem.

OPIEKA POZA SIECIĄ

Opieka musi być świadczona przez świadczeniodawców i szpitale w sieci. Listę świadczeniodawców i szpitali w sieci można znaleźć na stronie <https://countycare.valence.care/member/#findAProvider>. Można również zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Musisz uzyskać zgodę CountyCare, jeśli udasz się do dostawców spoza sieci.

Jedynym wyjątkiem jest leczenie w nagłych przypadkach, usługi planowania rodziny, szkolne usługi dentystyczne i szpitale państwowe.

USŁUGI PROFILAKTYCZNE

CountyCare chce pomóc Ci uzyskać opiekę, zanim zachorujesz. Poniższe wykresy przedstawiają niektóre z testów i badań profilaktycznych dla dorosłych.

Usługi profilaktyczne

BADANIE	WIEK	CZĘSTOTLIWOŚĆ
Badanie kontrolne	42 lata i więcej	Co roku
Kliniczne badanie piersi	42 lata i więcej	Co roku

Opieka profilaktyczna dla kobiet

BADANIE	WIEK	FREQUENCY
Badanie miednicy	42 lata i więcej	Co roku
Test PAP	42 lata i więcej	Co 3 lata (częstotliwość zależy od czynników ryzyka; należy zapytać lekarza)
Mammografia	42-49 lat	Skonsultuj się z lekarzem
Mammografia	50-74	Co 2 lata

Dodatkowa opieka profilaktyczna

KOBIECY	WIEK	ZALECANE USŁUGI PROFILAKTYCZNE
	42-49 lat	<p>Szczepionka przeciw grypie (corocznie)</p> <p>Badania przesiewowe w kierunku raka szyjki macicy</p> <p>Badanie poziomu cholesterolu (należy rozpocząć w wieku 35 lat, a następnie co 5 lat)</p> <p>Badania przesiewowe w kierunku cukrzycy typu 2 (należy rozpocząć w wieku 45 lat, a następnie co 3 lata)</p> <p>Szczepienie przypominające przeciwko tężcowi i błonicy (co 10 lat)</p>
	50-64	<p>Szczepionka przeciw grypie (corocznie)</p> <p>Badanie poziomu cholesterolu (należy rozpocząć w wieku 35 lat, a następnie co 5 lat)</p> <p>Badania przesiewowe w kierunku raka szyjki macicy</p> <p>Badania przesiewowe w kierunku raka jelita grubego (należy rozpocząć w wieku 50 lat)</p> <p>Szczepionka przeciwko półpaścowi (jedna dawka w wieku 60 lat i starszym)</p> <p>Szczepienie przypominające przeciwko tężcowi i błonicy (co 10 lat)</p>
	65+	<p>Szczepienie przypominające przeciwko tężcowi i błonicy (co 10 lat)</p> <p>Szczepionka przeciwko zapaleniu płuc</p>

Dodatkowa opieka profilaktyczna

KOBIECY	WIEK	RECOMMENDED PREVENTIVE SERVICES
	42-49 lat	<p>Szczepionka przeciw grypie (corocznie)</p> <p>Badanie poziomu cholesterolu (należy rozpocząć w wieku 35 lat, a następnie co 5 lat)</p> <p>Badania przesiewowe w kierunku cukrzycy typu 2 (należy rozpocząć w wieku 45 lat, a następnie co 3 lata)</p> <p>Szczepienie przypominające przeciwko tężcowi i błonicy (co 10 lat)</p>
	50-64	<p>Szczepionka przeciw grypie (corocznie)</p> <p>Badanie poziomu cholesterolu (w odstępach 5-letnich)</p> <p>Badania przesiewowe w kierunku raka jelita grubego (należy rozpocząć w wieku 50 lat)</p> <p>Badanie prostaty</p> <p>Szczepionka przeciwko półpaścowi (jedna dawka w wieku 60 lat i starszym)</p> <p>Szczepienie przypominające przeciwko tężcowi i błonicy (co 10 lat)</p>
	65+	<p>Szczepienie przypominające przeciwko tężcowi i błonicy (co 10 lat)</p> <p>Szczepionka przeciwko zapaleniu płuc</p>

Jak CountyCare podejmuje decyzje dotyczące opieki zdrowotnej

Świadczeniodawcy CountyCare i personel medyczny podejmują decyzje w oparciu o opiekę, która jest dla Ciebie odpowiednia i która jest objęta programem świadczeń CountyCare Access. Nazywa się to zarządzaniem użyciem (ang. utilization management, UM). CountyCare nie nagradza świadczeniodawców za odmowę opieki. Pracownicy CountyCare, którzy podejmują decyzje UM, nie są wynagradzani za ograniczanie opieki.

Możesz zadzwonić do CountyCare, jeśli masz pytanie dotyczące swoich świadczeń, świadczeniodawców lub jakiejkolwiek usługi, o którą prosisz/-aś lub którą otrzymałeś/-aś. Możesz zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Jesteśmy otwarci od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–18:00 oraz w soboty w godzinach 9:00–13:00. Po normalnych godzinach pracy i w święta połączenia są przekierowywane do naszej usługi po godzinach, dostępnej siedem dni w tygodniu. Pomoc językowa jest dostępna dla uczestników, którzy chcą porozmawiać o świadczeniach i uzyskać odpowiedzi na pytania. Gdy przedstawiciel CountyCare odbierze telefon, powita Cię, podając swoje imię i nazwisko, tytuł i informację, że pracuje dla CountyCare.

USŁUGI OBJĘTE UBEZPIECZENIEM

CountyCare Access obejmuje usługi medyczne wraz z dodatkowymi świadczeniami dla naszych uczestników. W niniejszym podręczniku zamieściliśmy listę usług objętych ubezpieczeniem. Można również odwiedzić naszą stronę internetową pod adresem www.countycare.com lub zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services), aby otrzymać kopię usług objętych ubezpieczeniem.

Niektóre usługi wymagają wcześniejszej autoryzacji. Twój dostawca przedłoży wszelkie wymagane zezwolenia.

USŁUGI MEDYCZNE OBJĘTE UBEZPIECZENIEM

Oto lista niektórych usług medycznych i świadczeń, które są objęte ubezpieczeniem CountyCare.

- Usługi aborcyjne są pokrywane przez Medicaid (nie CountyCare) przy użyciu karty medycznej HFS
- Usługi pielęgniarki zaawansowanej praktyki
- Usługi ambulatoryjnych ośrodków leczenia chirurgicznego
- Urządzenia wspomagające/ ułatwiające komunikację
- Usługi audiologiczne
- Krew, składniki krwi i ich podawanie
- Chiropraktyka dla osób powyżej 21. roku życia
- Usługi stomatologiczne, w tym usługi chirurgów stomatologów
- Usługi i materiały związane z planowaniem rodziny
- Federalnie kwalifikowane ośrodki zdrowia, wiejskie ośrodki zdrowia i inne wizyty w klinice według stawki za wizytę
- Opieka z zakresu afirmacji tożsamości płciowej
- Wizyty na szpitalnym oddziale ratunkowym
- Usługi hospitalizacyjne
- Szpitalne usługi ambulatoryjne
- Usługi laboratoryjne i rentgenowskie
- Materiały medyczne, sprzęt, protezy i ortezy
- Usługi w zakresie zdrowia psychicznego
- Usługi i materiały optyczne
- Usługi optometry
- Usługi paliatywne i hospicyjne
- Usługi apteczne
- Usługi terapii fizycznej, zajęciowej i logopedycznej
- Usługi lekarskie
- Usługi podiatryczne
- Usługi postabilizacyjne

- Usługi dializy nerek
- Sprzęt i materiały do oddychania
- Usługi zapobiegające chorobom i promujące zdrowie
- Wykwalifikowana opieka pielęgniarska
- Leczenie alkoholizmu i uzależnienia od substancji psychoaktywnych
- Przeszczepy (tylko przeszczepy komórek macierzystych i nerek)
- Transport w celu zapewnienia usług objętych ubezpieczeniem

Nowe technologie

Nowe technologie mogą być wykorzystywane do poprawy opieki nad pacjentem. Mogą również pomóc poprawić stan zdrowia. Mogą być w formie:

- Badań medycznych
- Procedur dotyczących zdrowia psychicznego
- Technologii farmaceutycznych
- Gadżetów medycznych i nie tylko

Wykorzystanie nowych technologii zostanie zweryfikowane przez dyrektora medycznego CountyCare oraz komitety ds. jakości i wykorzystania. Nowa technologia musi spełniać wytyczne CountyCare, aby mogła zostać zaakceptowana. Zasady te zapewniają, że jest to bezpieczne dla użytkownika i że poprawi to jego zdrowie i jakość życia.

USŁUGI OBJĘTE OGRANICZONYM UBEZPIECZENIEM.

- Usługi sterylizacji dozwolone przez prawo stanowe i federalne. Świadczeniodawca musi wypełnić formularz HFS 2189 i dołączyć go do dokumentacji medycznej.
- Histerektomia, jeśli świadczeniodawca wypełni formularz HFS 1977 i złoży go w dokumentacji medycznej.

USŁUGI NIEOBJĘTE UBEZPIECZENIEM

Oto lista niektórych usług i świadczeń medycznych, których CountyCare nie pokrywa:

- Usługi o charakterze eksperymentalnym lub badawczym
- Usługi świadczone przez świadczeniodawcę spoza sieci i nieautoryzowane przez plan zdrowotny
- Usługi świadczone bez wymaganej uprzedniej autoryzacji
- Planowana chirurgia plastyczna
- Leczenie niepłodności
- Wszelkie usługi, które nie są niezbędne z medycznego punktu widzenia
- Usługi świadczone przez lokalne agencje edukacyjne
- Usługi w domu i w społeczności
- Opieka długoterminowa
- Przeszczepy (inne niż komórek macierzystych i nerek)

Jeśli nie masz pewności, czy dana usługa jest objęta ubezpieczeniem, skontaktuj się z działem obsługi uczestników (ang. Members Services) pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Będziemy w stanie poinformować Cię, czy dana usługa jest objęta ubezpieczeniem.



DODATKOWE ŚWIADCZENIA DLA UCZESTNIKÓW COUNTYCARE

Jako uczestnik CountyCare Access otrzymujesz dodatkowe świadczenia oprócz regularnej opieki zdrowotnej. Dodatkowe korzyści to między innymi:

Karta CountyCare Rewards

Czym ona jest?

Program CountyCare Rewards umożliwia zdobywanie nagród pieniężnych na opłacenie wydatków, takich jak zakupy spożywcze, transport, usługi komunalne i inne, w większości miejsc akceptujących karty Visa.

Jak to działa?

Jeśli Ty lub Twoje dzieci korzystacie z określonych usług medycznych, CountyCare wyśle Ci pocztą kartę CountyCare Visa Rewards Card. Na karcie będzie znajdować się kredyt gotówkowy na podstawie otrzymanych usług. Po aktywacji karty można nią płacić w większości miejsc akceptujących płatności Visa. Za pomocą karty nie można kupić alkoholu, tytoniu, broni palnej ani produktów hazardowych. Za każdym razem, gdy udasz się do lekarza w celu skorzystania z kwalifikującej się usługi, CountyCare przekaże na Twoją istniejącą kartę kwalifikującą się kwotę. Uczestnicy mają sześć miesięcy od daty dodania nagrody do ich karty na wykorzystanie środków. Po sześciu miesiącach nagroda wygaśnie.



Kwalifikujące się usługi i zarobiona kwota

Coroczna wizyta u lekarza PCP – nagroda w wysokości 50 USD

CountyCare przyzna każdemu uczestnikowi w wieku 42 lat i starszemu nagrodę w wysokości 50 USD za wizytę u przypisanego lekarza PCP w celu wykonania corocznego badania kontrolnego.

Coroczne ankieta ryzyka zdrowotnego – nagroda w wysokości 50 USD

CountyCare przyzna każdemu uczestnikowi 50 USD kredytu na karcie nagród raz w roku za ukończenie ankiety ryzyka zdrowotnego (ang. Health Risk Screening). Zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services), aby połączyć się z koordynatorem opieki w celu ukończenia ankiety.

Weryfikacja uprawnień – nagroda 40 USD

Uczestnicy mogą zarobić 40 USD za dokonanie odnowienia w wyznaczonym terminie.

Powiadomienie o ciąży – nagroda w wysokości 50 USD

Uczestniczki, które są w ciąży, mogą otrzymać nagrodę w wysokości 50 USD po wypełnieniu formularza powiadomienia o ciąży na stronie www.countycare.com w sekcji Zasoby dla uczestników.

Wizyty przed porodem i po porodzie – nagroda w wysokości 50 USD / 10 USD

Kobiety w ciąży powinny regularnie odwiedzać lekarza w trakcie ciąży i po urodzeniu dziecka.

- 50 USD nagrody za wizytę prenatalną w pierwszym trymestrze ciąży
- Nagroda w wysokości 10 USD za wizyty po pierwszym trymestrze. Nagrody można otrzymać za maksymalnie 14 wizyt podczas całej ciąży.
- 50 USD nagrody za wizytę u lekarza w ciągu 1–12 tygodni po urodzeniu dziecka

Badanie przesiewowe w kierunku raka jelita grubego – nagroda w wysokości 50 USD

Uczestnicy w wieku od 45 do 75 lat mogą otrzymać nagrodę w wysokości 50 USD, jeśli poddadzą się badaniu przesiewowemu w kierunku raka jelita grubego co najwyżej raz w roku.

Badanie przesiewowe w kierunku raka szyjki macicy – nagroda w wysokości 50 USD

Kobiety w wieku od 21 do 64 lat mogą co roku otrzymać nagrodę w wysokości 50 USD za wykonanie badania przesiewowego w kierunku raka szyjki macicy.

Program mammograficzny – nagroda w wysokości 50 USD

Kobiety w wieku od 45 do 74 lat mogą co roku otrzymać nagrodę w wysokości 50 USD za wykonanie badania mammograficznego.

Kontrola cukrzycy – nagrody w wysokości 25 USD

Uczestnicy z cukrzycą mogą zarabiać:

- 25 USD za odbycie corocznej wizyty u lekarza PCP oraz wykonanie badań krwi i moczu
- 25 USD za wykonanie badania wzroku
- 25 USD za realizację pierwszej recepty na lek z grupy statyn

Wizyty kontrolne – nagroda w wysokości 20 USD / 50 USD / 100 USD

Uczestnicy, którzy skontaktują się z lekarzem po wizycie na oddziale ratunkowym lub pobycie w szpitalu, otrzymają następujące nagrody:

- 100 USD za wizytę u lekarza w ciągu 7 dni od wizyty na izbie przyjęć z powodu zaburzeń behawioralnych; lub
- 50 USD, jeśli zgłoszą się do lekarza na wizytę po upływie 7 dni, ale w ciągu 30 dni od wizyty na izbie przyjęć z powodu zaburzeń behawioralnych.
- 100 USD za wizytę u lekarza w ciągu 7 dni od hospitalizacji behawioralnej; lub
- 50 USD, jeśli zgłoszą się do lekarza na wizytę po upływie 7 dni, ale w ciągu 30 dni od hospitalizacji behawioralnej.
- 20 USD za wizytę u lekarza w ciągu 14 dni od pobytu w szpitalu.

Coroczne szczepienie przeciw grypie – nagroda w wysokości 25 USD

Uczestnicy w wieku 42 lat i starsi mogą zarobić 25 USD za zaszczepienie się przeciwko grypie u swojego lekarza PCP lub w aptecce należącej do sieci.

Szczepienia COVID-19 – nagroda w wysokości 50 USD

Uczestnicy w wieku od 42. roku życia mogą otrzymać nagrodę w wysokości 50 USD za zaszczepienie się przeciwko COVID-19.

Szczepionka przeciwko HPV – nagroda w wysokości 25 USD / 50 USD

Uczestnicy w wieku 42–45 lat, którzy otrzymają obie szczepionki przeciwko HPV w odstępie co najmniej 146 dni, mogą otrzymać 25 USD za pierwszą dawkę i 50 USD za drugą dawkę.

Szczepionka meningokokowa i dawka przypominająca – nagroda w wysokości 25 USD / 10 USD

Uczestnicy w wieku 42 lat i starsi, którzy otrzymają szczepionkę przeciwko meningokokom i dawkę przypominającą, mogą otrzymać 25 USD za pierwszą szczepionkę i 10 USD za dawkę.

Ukończenie ankiety satysfakcji z zarządzania opieką

Uczestnicy zarejestrowani w programie Care Management (zarządzanie opieką), którzy wypełnią ankietę satysfakcji z koordynacji opieki, mogą zarobić 15 USD w każdym roku, w którym ankieta zostanie wypełniona.

Kilka przypomnień o karcie CountyCare Visa Rewards Card:

- Zachowaj swoją kartę! Będziemy dodawać kolejne nagrody w miarę ich zdobywania.
- Pobierz bezpłatną aplikację na smartfon – możesz w niej na bieżąco śledzić program CountyCare Rewards na swoim telefonie. Pobierz aplikację OTC Card Network, aby sprawdzić saldo i nie tylko. Działa na urządzeniach Apple i Android.
- Środki z nagrody wygasną po upływie sześciu miesięcy od daty ich dodania do karty, jeśli nie zostaną wykorzystane.

Dodatkowe świadczenia CountyCare Program FoodCare

Uczestnicy otrzymują bezpłatny dostęp do spersonalizowanego programu żywieniowego i dietetycznego dostarczanego przez FoodCare.

FoodCare to osobisty program dietetyczny, który pomaga uczestnikom stworzyć plan odżywiania dopasowany do ich celów zdrowotnych oraz budżetu. FoodCare łączy uczestników z osobistym wykwalifikowanym dietetykiem. Za odbycie pierwszej audiowizualnej lub wirtualnej wizyty z dietetykiem można otrzymać 50 USD na zakupy spożywcze. Więcej informacji można znaleźć na stronie CountyCare.

Bezpłatna operacja oczu LASIK

Uczestnicy w wieku od 42 do 50 lat*, którzy spełniają wymagania, mogą poddać się operacji wzroku LASIK. Aby uzyskać więcej informacji, odwiedź naszą stronę internetową lub zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

*Uczestnicy w wieku powyżej 50 lat, u których nie stwierdzono zaćmy i którzy spełniają kryteria zdrowotne, mogą kwalifikować się do operacji LASIK i powinni umówić się na ogólne badanie wzroku z lekarzem w sieci w celu wypełnienia formularza oceny LASIK.

Bezpłatny zestaw do bezpiecznego snu

Uczestniczki w ciąży mogą zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) i poprosić o zestaw do bezpiecznego snu Sleep Safe Kit. Po odbyciu co najmniej 4 wizyt prenatalnych CountyCare wyśle bezpłatny zestaw Sleep Safe Kit do ich domu. Zestaw zawiera przenośne łóżeczko z prześcieradłem, śpiwór, książeczkę dla niemowląt i smoczek.

Darmowy fotelik samochodowy

Kobiety w ciąży, które są uczestniczkami CountyCare Access, kwalifikują się do bezpłatnego fotelika samochodowego. Rodzice mogą zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) i poprosić o fotelik, który zostanie wysłany na podany adres. Ciężarne uczestniczki zachęcamy, aby zadzwoniły do nas na miesiąc przed terminem porodu, aby fotelik dotarł na czas przed narodzinami dziecka.

Darmowy domowy test ciążowy

Kobiety w wieku rozrodczym mogą zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) i poprosić o maksymalnie jeden test w miesiącu. Środki

zostaną dodane do karty nagród, aby umożliwić zakup testu, lub zostanie on wysłany pocztą na podany adres.

Kupony Weight Watchers

Uczestnicy CountyCare Access otrzymują bezpłatne kupony na spotkania Weight Watchers w swojej okolicy. Zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services), aby o nie poprosić, a my wyślemy Ci je pocztą.

Darmowy telefon komórkowy

Uczestnicy CountyCare Access są uprawnieni do bezpłatnego telefonu komórkowego (jeden na gospodarstwo domowe) za pośrednictwem SafeLink. Program zapewnia bezpłatne minuty na połączenia telefoniczne związane ze zdrowiem z CountyCare.

Jeśli masz pytania dotyczące naszych dodatkowych świadczeń, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Możesz skontaktować się z nami od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00, w soboty od 9:00 do 13:00 lub odwiedzić naszą stronę internetową, aby uzyskać więcej informacji.

USŁUGI STOMATOLOGICZNE

CountyCare Access zapewnia świadczenia stomatologiczne. Należy regularnie odwiedzać dentystę, aby zapobiegać ubytkom i innym problemom z zębami i ogólnym stanem zdrowia.

Świadczenia stomatologiczne dla uczestników w wieku 42 lat i starszych

- CountyCare pokrywa niektóre rutynowe i medycznie niezbędne usługi stomatologiczne, w tym prześwietlenia, wypełnienia, korony, leczenie kanałowe (tylko zęby przednie), chirurgię jamy ustnej, ekstrakcje (wrywanie zębów), protezy i naprawy protez.
- Uczestniczki w ciąży otrzymują regularne kontrole, czyszczenie i prace periodontologiczne

(głębokie czyszczenie i skaling zębów).

- Jako dodatkową korzyść, CountyCare Access obejmuje również:
 - Regularne badania i czyszczenie co sześć miesięcy
 - Protezy częściowe

Wszyscy uczestnicy są objęci usługami dentystycznymi w nagłych wypadkach.

Jeśli masz pytania dotyczące konkretnych usług, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services). Aby skorzystać z usług dentystycznych, należy udać się do świadczeniodawcy w sieci. Dostawcę usług stomatologicznych CountyCare można znaleźć na naszej stronie internetowej www.countycare.com lub dzwoniąc do obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

USŁUGI OKULISTYCZNE

CountyCare Access ma dużą sieć dostawców usług okulistycznych. Oferujemy badania wszystkim naszym uczestnikom. Masz również wybór między okularami lub soczewkami kontaktowymi.

Otrzymujesz:

- Jedno badanie wzroku w naszej sieci optometrystów i okulistów rocznie.
- Wybór z naszej standardowej oferty oprawek. Dodatkową korzyścią jest możliwość wyboru dopłaty w wysokości 100 USD do wartości detalicznej oprawek. Jeśli oprawki kosztują więcej niż 100 USD, uczestnik jest zobowiązany do pokrycia różnicy w cenie.
- Dodatkową korzyścią dla uczestników w wieku 42 lat i starszych jest możliwość wyboru soczewek kontaktowych zamiast okularów. Opłata za dopasowanie jest w pełni pokrywana, a Ty otrzymujesz dopłatę w wysokości 100 USD na pokrycie kosztów soczewek kontaktowych. Jeśli soczewki kontaktowe

kosztują więcej niż 100 USD, uczestnik jest zobowiązany do pokrycia różnicy w cenie.

- Jeśli spełnione są określone wymagania dotyczące recepty, soczewki jednoogniskowe i dwuogniskowe do okularów są w pełni objęte ubezpieczeniem.

Musisz korzystać z usług dostawcy usług okulistycznych w sieci. Aby znaleźć świadczeniodawcę usług wzrokowych, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY) lub sprawdź online na stronie www.countycare.com.



USŁUGI ZWIĄZANE ZE ZDROWIEM BEHAWIORALNYM I UŻYWANIEM SUBSTANCJI PSYCHOAKTYWNYCH

W nagłych przypadkach zagrażających życiu należy zadzwonić pod numer 9-1-1 lub udać się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego.

CountyCare, poprzez naszą dużą sieć dostawców, oferuje usługi z zakresu zdrowia behawioralnego w leczeniu zaburzeń zdrowia psychicznego i zaburzeń związanych z używaniem substancji psychoaktywnych. Usługi z zakresu zdrowia behawioralnego są dostępne dla uczestników CountyCare Access. Chcemy pomóc Ci zachować zdrowie umysłu i ciała. Aby uzyskać dostęp do tych usług, należy zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Będziesz mieć możliwość przeniesienia się do świadczeniodawcy, który przyjmie Cię na pierwszą wizytę w ciągu siedmiu dni. Usługi są dostępne na poziomie ambulatoryjnym, szpitalnym i stacjonarnym, w zależności od potrzeb uczestnika.

Nasza sieć dostawców oferuje leczenie takich problemów jak:

- Niepokój
- Choroba afektywna dwubiegunowa
- Depresja
- Schizofrenia
- Zaburzenia związane z używaniem substancji (takie jak używanie narkotyków i/lub alkoholu)
- Inne schorzenia psychiczne lub behawioralne

Usługi z zakresu zdrowia behawioralnego pokrywane przez CountyCare obejmują m.in.:

- Leczenie wspomaganie lekami w przypadku zaburzeń związanych z używaniem substancji psychoaktywnych, takich jak Metadon, Suboxone i Vivitrol.
- Usługi stabilizacji kryzysowej
- Zarządzanie lekami
- Oceny zdrowia psychicznego
- Zarządzanie przypadkami
- Terapia indywidualna, grupowa i rodzinna
- Testy psychologiczne
- Wsparcie społeczności
- Częściowa hospitalizacja
- Szpitalna opieka psychiatryczna
- Terapia elektrowstrząsowa (ECT)
- Zarządzanie wycofaniem
- Rehabilitacja domowa

Jeśli potrzebujesz tych usług, porozmawiaj ze swoim lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej (PCP), koordynatorem opieki lub zadzwoń do nas pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Możesz również przejść do naszej strony internetowej i wybrać dostawcę, którego chcesz zobaczyć. CountyCare zapłaci tylko za usługi świadczone przez dostawcę w sieci. Aby znaleźć dostawcę usług z zakresu zdrowia behawioralnego, odwiedź naszą stronę internetową pod adresem www.countycare.com lub zadzwoń do nas. Możesz dowiedzieć się, czy preferowany dostawca jest w sieci i uzyskać więcej informacji na temat usług z zakresu zdrowia behawioralnego.

Mobilne usługi reagowania kryzysowego – CARES

Crisis and Referral Entry Services (CARES) to usługa telefoniczna, która obsługuje połączenia kryzysowe dotyczące zdrowia psychicznego dzieci i rodzin w stanie Illinois. Uczestnicy CountyCare Access mogą skorzystać z 24-godzinnej infolinii (CARES), aby porozmawiać ze specjalistą ds. zdrowia behawioralnego. Możesz zadzwonić na tę infolinię, jeśli Ty lub Twoje dziecko stanowicie zagrożenie

dla siebie lub innych; przechodzenie kryzysu zdrowia psychicznego; lub jeśli chcesz uzyskać skierowanie na jakąś usługę. Zadzwoń na linię CARES pod numer 800-345-9049 (TTY: 773-523-4504).

USŁUGI PLANOWANIA RODZINY

CountyCare posiada sieć dostawców usług planowania rodziny. Usługi można uzyskać od dowolnego wykwalifikowanego dostawcy usług planowania rodziny. Nie muszą oni być dostawcami sieciowymi. Nie potrzebujesz skierowania od swojego lekarza PCP ani pozwolenia od CountyCare, aby skorzystać z tych usług.

Ubezpieczenie CountyCare obejmuje:

- Wszystkie metody antykoncepcji, w tym urządzenia antykoncepcyjne oraz dopasowanie lub założenie urządzenia (takie jak wkładki wewnątrzmaciczne lub implanty).
- Antykoncepcję awaryjną dostępną bez recepty i na receptę.
- Stałe metody antykoncepcyjne, w tym wazektomię i podwiązanie jajowodów.

USŁUGI Z ZWIĄZANE Z CIĄŻĄ/ MACIERZYŃSTWEM

Ubezpieczenie CountyCare obejmuje:

- Usługi ambulatoryjnej opieki zdrowotnej, w tym badania prenatalne i poporodowe, badania laboratoryjne i ultrasonograficzne oraz opiekę w przypadku problemów lub powikłań związanych z ciążą lub porodem.
- Usługi szpitalne w szpitalu uczestniczącym w

programie, pozaszpitalną opiekę porodową oraz usługi porodowe poza siecią.

- Procedury diagnostyki prenatalnej, w tym badania genetyczne, są objęte ubezpieczeniem w przypadku ciąży wysokiego ryzyka.

Możesz pozostać w szpitalu przez co najmniej 48 godzin po normalnym porodzie drogą pochwową i co najmniej 96 godzin po cesarskim cięciu.

Czasami matki chcą opuścić szpital wcześniej. Możesz opuścić szpital wcześniej, jeśli po rozmowie z lekarzem wyrazi on zgodę na wypis i umówi wizytę ambulatoryjną dla Ciebie i dziecka w ciągu 48 godzin.

Do porodu można wybrać dyplomowaną położną. Certyfikowanej położnej pielęgniarskiej można szukać w katalogu dostawców CountyCare Health Plan w sekcji „Specialty Provider” (Dostawcy usług specjalistycznych). Nie jest wymagana zgoda CountyCare na wizytę u dyplomowanej położnej.

PROGRAM BRIGHTER BEGINNINGS

Brighter Beginnings to program pomagający przyszłym rodzinom zachować zdrowie podczas ciąży. Dodatkowe informacje na temat Brighter Beginnings można znaleźć na stronie internetowej CountyCare.

Nagrody CountyCare dla mam:

- Wizyty prenatalne: Możesz zarobić 50 USD na karcie CountyCare Visa Rewards za wizyty prenatalne w pierwszym trymestrze ciąży i 10 USD za wizyty po pierwszym trymestrze ciąży. Nagrody można otrzymać za maksymalnie 14 wizyt podczas całej ciąży.
- Wizyty poporodowe: Możesz otrzymać 50 USD za wizytę kontrolną u świadczeniodawcy 1-12 tygodni po porodzie.

Uczestnicy mają sześć miesięcy od daty dodania nagrody do ich karty na wykorzystanie środków. Po sześciu miesiącach nagroda wygaśnie.

Dodatkowe świadczenia CountyCare dla mam:

- Darmowy fotelik samochodowy: CountyCare zapewnia bezpłatne foteliki samochodowe dla kobiet w ciąży i dzieci w wieku do 8 lat. Zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY), aby poprosić o fotelik samochodowy, który zostanie do Ciebie wysłany.
- Zestaw do bezpiecznego snu: Uczestniczki w ciąży mogą zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) i poprosić o zestaw do bezpiecznego snu Sleep Safe Kit. Po odbyciu co najmniej 4 wizyt prenatalnych zestaw zostanie dostarczony do domu. Zestaw zawiera przenośne łóżeczko z prześcieradłem, śpiwór, książeczkę dla niemowląt i smoczek.
- Darmowy laktator: Ubezpieczenie CountyCare obejmuje podwójne laktatory elektryczne. Porozmawiaj ze swoim lekarzem o zamówieniu laktatora. Można je odebrać osobiście lub zamówić dostawę do domu.
- Powiadomienie o ciąży: Uczestniczki, które są w ciąży, mogą otrzymać nagrodę w wysokości 50 USD po wypełnieniu formularza powiadomienia o ciąży na stronie www.countycare.com w sekcji Zasoby dla uczestników.

USŁUGI APTECZNE

Uczestnicy programu CountyCare Access mają dostarczane leki na receptę, gdy recepty są realizowane w aptece w sieci.

Aby otrzymać lek, potrzebna jest recepta od lekarza. Aby zrealizować lub uzupełnić receptę, należy udać się do jednej z naszych aptek w sieci.

Nasza sieć aptek obejmuje kilka krajowych sieci detalicznych, takich jak CVS, Kmart, Walgreens, Meijer, Osco, Target i Walmart, a także niezależne apteki. Upewnij się, że masz przy sobie kartę uczestnika CountyCare do okazania w aptece.

Możesz również skorzystać z aptek Cook County Health, jeśli zgłosisz się do świadczeniodawcy Cook County Health. Jeśli Twój lekarz PCP należy do lokalnego ośrodka zdrowia, możesz skorzystać z jego apteki, aby otrzymać receptę.

Możesz zobaczyć wszystkie leki, które pokrywamy, w naszym receptariuszu CountyCare. Receptariusz można znaleźć na naszej stronie internetowej w zakładce Usługi dla uczestników. Jeśli nie masz dostępu do Internetu, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services), a my wyślemy Ci papierową kopię. Jeśli potrzebujesz leku, którego nie ma w receptariuszu, Twój lekarz może poprosić CountyCare o jego weryfikację.

Jeśli jesteś nowym uczestnikiem planu CountyCare, możesz kontynuować przyjmowanie dowolnego leku, którego obecnie używasz przez pierwsze 90 dni, nawet jeśli nie jest on częścią receptariusza CountyCare.

CountyCare obejmuje również leki dostępne bez recepty znajdujące się w naszym receptariuszu. Aby lek dostępny bez recepty był objęty ubezpieczeniem, potrzebna będzie recepta od lekarza prowadzącego.

USŁUGI TRANSPORTOWE

CountyCare może zaoferować transport do gabinetu lekarskiego i z powrotem. Muszą one dotyczyć usług objętych ubezpieczeniem. Możesz:

- Poprosić o bilety i (Ventra i PACE) na dwa tygodnie przed wizytą
- Skoordynować przejazd. Należy to zrobić co najmniej 72 godziny (3 dni) przed wizytą.

Wystarczy zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

TRANSPORT KARETKĄ

Zakres ubezpieczenia w odniesieniu do karetek pogotowia ratunkowego

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje usługi pogotowia ratunkowego. W nagłych przypadkach medycznych należy zadzwonić pod numer 9-1-1.

Kryteria transportu karetką w sytuacjach niebędących nagłymi wypadkami

Od 1 stycznia 2022 r. planowanie wszystkich podróży karetką pogotowia, które nie są związane z nagłymi wypadkami, zostało zmienione na usługę Illinois Department of Healthcare and Family Services Fee-for-Service (HFS FFS) ze względu na ustawę publiczną 102-0661. CountyCare nie będzie już planować tych podróży. Transdev Fee-for-Service (FFS) jest pośrednikiem zatwierdzonym przez Departament i nie pośredniczy w organizowaniu przewozów.

Jeśli potrzebujesz usług karetki w sytuacjach, które nie są nagłymi wypadkami, musisz:

- Zadzwoń bezpośrednio do Transdev pod numer 877-725-0569 (od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 17:00 czasu CST).
- Transdev FFS dokona wstępnej weryfikacji Twoich uprawnień. Osoba, z którą będziesz rozmawiać, zada Ci kilka pytań, aby sprawdzić, czy spełniasz kryteria.
- Jeśli się kwalifikujesz, Transdev FFS prześle listę operatorów karetek pogotowia, do których możesz zadzwonić i zaplanować przejazd.
- W przypadku problemów z zaplanowaniem przejazdu można ponownie zadzwonić do Transdev FFS w celu uzyskania pomocy.
- Jeśli nie kwalifikujesz się do skorzystania z karetki w sytuacji, która nie jest nagłym wypadkiem, skontaktuj się z firmą Transdev FFS pod numerem 630-403-3210, aby ustalić inne plany.
- Aby sfinalizować przejazd, należy ponownie skontaktować się z Transdev FFS.
- Formularz zaświadczenia lekarskiego (ang. Physician Certification Statement, PCS) będzie wymagany w przypadku wszystkich podróży karetką w sytuacjach, które nie są nagłe.

Tylko usługi naziemnego transportu karetką w sytuacjach niebędących nagłymi wypadkami zostaną

przeniesione z CountyCare do Transdev FFS. Wszystkie inne prośby o transport (ambulans lotniczy, medyczny, samochód serwisowy, taksówka i prywatny samochód) pozostaną bez zmian.

W przypadku jakichkolwiek pytań można zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Można również skontaktować się z biurem Bureau of Professional and Ancillary Services pod numerem 877-782-5565 w sprawach dotyczących opłat za usługi.

KOORDYNACJA OPIEKI ZDROWOTNEJ

CountyCare ma kilka programów mających na celu poprawę zdrowia naszych uczestników. Robimy to poprzez edukację i osobistą pomoc ze strony personelu CountyCare. Nazywa się to koordynacją opieki. Celem tej usługi jest podniesienie jakości opieki nad pacjentem i zapewnienie mu wsparcia, które pomoże mu poprawić stan zdrowia. Możesz dowiedzieć się, kto jest Twoim koordynatorem opieki, dzwoniąc do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Twój KOORDYNATOR OPIEKI:

- Będzie kontaktował się z Tobą, Twoim opiekunem i pracownikami służby zdrowia zajmującymi się Tobą
- Będzie oceniał Twoje schorzenia i dolegliwości
- Będzie ustalał plan opieki poprzez pomoc w ustaleniu krótko- i długoterminowych celów
- Będzie koordynował usługi w celu zapewnienia niezbędnej i skutecznej opieki

KOORDYNATOR OPIEKI jest osobą, która:

- Udziela odpowiedzi na Twoje pytania
- Dzieli się swoją wiedzą na temat systemu opieki zdrowotnej
- Pomaga rozważyć opcje i wybory
- Pomaga w uzyskaniu skierowania na leczenie w placówkach opieki zdrowotnej
- Określa świadczenia objęte ubezpieczeniem

- Pomaga zaplanować wyjście ze szpitala
- Pomaga połączyć się z zasobami społeczności
- Odwiedza uczestnika w placówce opieki zdrowotnej lub w jego miejscu zamieszkania

Informacje uzyskane w ramach naszego procesu koordynacji opieki są poufne. Są one udostępniane tylko wtedy, gdy jest to konieczne do zaplanowania opieki nad pacjentem i prawidłowego opłacenia usług.

PROGRAMY ZARZĄDZANIA ZDROWIEM POPULACJI

Ankieta oceny stanu zdrowia i plan opieki

Koordinator opieki lub inny członek naszego zespołu zadzwoni do Ciebie, aby zadać kilka podstawowych pytań dotyczących Twojego zdrowia i bezpieczeństwa. Nazywa się to „**ankietą stanu zdrowia**”.

Jeśli poinformujesz nas, że masz pewne schorzenia lub inne obawy wpływające na Twoje zdrowie, możemy zadać Ci więcej pytań, aby dowiedzieć się, jakie usługi możemy zasugerować. Nazywa się to „**oceną stanu zdrowia**”.

Jeśli kwalifikujesz się do programu zarządzania opieką, wraz z koordynatorem opieki opracujesz „plan opieki”. Plan będzie zawierał listę usług, w których mamy pomóc oraz rzeczy, które chcesz zrobić dla siebie lub swojego dziecka.

Twój plan opieki to Indywidualny **Plan Opieki** (ang. Individual Plan of Care, IPoC). Może on obejmować wszystko, co Ci pomoże: wizyty u świadczeniodawców; edukację na temat schorzeń; dostęp do źródeł żywności, odzieży, transportu, zakwaterowania lub szkolenia zawodowego; ustalenia w szkole dziecka lub kroki, które chcesz podjąć, aby poprawić swoje zdrowie lub przygotować się na przyszłość.

Informacje uzyskane od Ciebie są poufne. Zwykle

udostępniamy je (na zasadzie niezbędnej wiedzy) każdemu, kto Ci pomaga – na przykład lekarzowi, agencji pomocy społecznej lub szkole Twojego dziecka – aby upewnić się, że wszyscy mają jasność co do tego, co powinni zrobić. Możesz zawsze poinformować nas, abyśmy nie udostępniali informacji określonym osobom, jeśli sobie tego życzysz.

Możesz również wybrać, czy chcesz, abyśmy świadczyli usługi oceny stanu zdrowia i planu opieki. Możesz zrezygnować z tego w dowolnym momencie. W dowolnym momencie możesz poprosić koordynatora opieki o następujące informacje:

- Informacje na temat dobrego samopoczucia lub stanu zdrowia
- Wsparcie w rozwiązywaniu problemów

Programy dla osób ze specjalnymi schorzeniami

Możemy mieć programy pomagające osobom z określonymi schorzeniami medycznymi, problemami behawioralnymi lub innymi. Jeśli cierpisz na jedno z tych schorzeń, możemy zadzwonić do Ciebie, aby sprawdzić, czy chcesz wziąć udział w programie. Możesz wybrać, czy chcesz uczestniczyć w jakimkolwiek programie. Możesz również zapytać koordynatora opieki, czy kwalifikujesz się do jakichkolwiek programów.

Samodzielna ocena stanu zdrowia

Interesuje Cię Twój stan zdrowia?

Chcesz czuć się jak najlepiej?

CountyCare oferuje **narzędzia internetowe**, z których można korzystać na telefonie komórkowym lub komputerze, aby dowiedzieć się więcej o swoich nawykach zdrowotnych.

Wejdź na naszą [stronę Health & Wellness](https://countycare.com/health-wellness/) pod adresem <https://countycare.com/health-wellness/>, kliknij interesujące Cię narzędzie i odpowiedz na pytania. Otrzymasz spersonalizowaną listę kroków, które możesz podjąć, aby poprawić swoje zdrowie.

Możesz odpowiadać na pytania tak często, jak chcesz lub wcale. Żaden z pracowników planu opieki zdrowotnej ani osób pomagających nie będzie wiedział, jakie były Twoje odpowiedzi.

Możesz jednak wydrukować kopię i

pokazać ją swojemu lekarzowi, jeśli zauważysz coś, co chcesz omówić.

W przypadku problemów z korzystaniem z tych narzędzi, koordynator opieki może Ci pomóc telefonicznie.

PRAWA I OBOWIĄZKI UCZESTNIKÓW PROGRAMU CARE MANAGEMENT

Uczestnik może wyrazić zgodę na zapisanie się do programu koordynacji opieki. Podczas tego programu koordynator opieki będzie ściśle współpracować z pacjentem, aby wspierać go i pomagać mu w poprawie stanu zdrowia.

Prawa uczestników

Uczestnicy programu CountyCare Access mają prawo do:

1. Posiadania informacji o programach CountyCare. Posiadania informacji o CountyCare, naszych pracownikach i ich kwalifikacjach.
2. Podjęcia decyzji o nieuczestniczeniu w programach lub usługach CountyCare.
3. Poznania członków personelu odpowiedzialnych za usługi zarządzania opieką. Dowiedz się, jak zmienić osobę zarządzającą opieką.
4. Otrzymania wsparcia od CountyCare przy podejmowaniu decyzji dotyczących opieki zdrowotnej.
5. Poznania wszystkich dostępnych usług zarządzania opieką. Omówienia tych usług ze swoim dostawcą.
6. Przechowywania danych medycznych w bezpiecznym miejscu. Posiadania wiedzy na temat tego, kto ma dostęp do ich informacji. Posiadania wiedzy na temat tego, w jaki sposób CountyCare zapewnia bezpieczeństwo ich danych.
7. Bycia traktowanym z szacunkiem i godnością przez personel CountyCare.

8. Składania skarg do CountyCare. Posiadania wiedzy na temat tego, jak złożyć skargę. Posiadania wiedzy na temat tego, jak długo trzeba czekać na odpowiedź na skargę.
9. Otrzymywania informacji w języku lub metodą zrozumiałą dla uczestnika.
10. Bycia rozumianym. Dotyczy to również osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego, odmienną kulturą lub niepełnosprawnością.
11. Otrzymania kopii planu opieki IPoC.

Uczestnik może korzystać ze swoich praw bez obawy, że będą przeciwko niemu podejmowane jakiegokolwiek działania.

Obowiązki uczestników

Uczestnicy CountyCare mają obowiązki:

1. Postępować zgodnie z instrukcjami i planem opieki (IPoC) uzgodnionym wspólnie ze swoim koordynatorem opieki.
2. raktować swojego opiekuna i zespół wsparcia ds. koordynacji opieki z uprzejmością i szacunkiem przez cały czas.
3. Przekazywać CountyCare odpowiednie informacje, abyśmy mogli świadczyć usługi, których potrzebujesz. Informowania CountyCare i swojego lekarza prowadzącego o opuszczeniu programu CountyCare Care Management.

Wyrejestrowanie

Uczestnik może wypisać się lub „zrezygnować” z zarządzania opieką dobrowolnie i/lub gdy jego stan zdrowia i okoliczności ulegną poprawie. Prosimy o kontakt z koordynatorem opieki, który pomoże w tym procesie.

Usługi zarządzania opieką lub koordynacji opieki mogą zostać przerwane dla uczestników, którzy nie wypełniają swoich obowiązków wymienionych powyżej.

PROGRAM POPRAWY JAKOŚCI

Chcemy zapewnić Ci doskonałą opiekę zdrowotną i obsługę klienta. Każdego roku poddajemy się ocenie, aby zobaczyć, co idzie dobrze, a co mogłoby pójść lepiej. Chcemy, aby ludzie otrzymywali opiekę profilaktyczną i opiekę nad swoimi schorzeniami oraz byli traktowani z uprzejmością i szacunkiem.

Możesz otrzymywać ankiety, które pomogą nam to sprawdzić:

- Czy otrzymujesz opiekę, której potrzebujesz?
- Czy uczysz się, jak lepiej dbać o siebie?
- Czy poziom otrzymywanych usług jest dla Ciebie satysfakcjonujący?

Podajemy również działania na podstawie informacji przekazanych nam przez Ciebie, np. gdy:

- Zgłaszasz nam skargę dotyczącą jakości opieki
- Zgłaszasz skargę dotyczącą usługi

Jeśli chcesz uzyskać więcej informacji na temat programu poprawy jakości (QI) CountyCare, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Members Service) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 / 711 (TTY).

Niektóre z tych programów obejmują:

- Opiekę profilaktyczną i opiekę wymaganą w przypadku choroby
- Ankiety satysfakcji uczestników dotyczące otrzymanej opieki zdrowotnej i usług
- Dochodzenie w sprawach skarg dotyczących jakości opieki
- Zespół zajmujący się rozpatrywaniem skarg i poprawą jakości opieki

Jeśli chcesz uzyskać więcej informacji na temat programu QI CountyCare, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Members Service) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

PROGRAM OGRANICZANIA ODBIORCÓW

Program blokowania (ang. Lock-In), znany również jako Recipient Restriction Program (program ograniczania odbiorców), został ustanowiony przez departament ds. opieki zdrowotnej i usług na rzecz rodzin stanu Illinois (ang. Illinois Department of Healthcare and Family Services), aby upewnić się, że nasi uczestnicy jak najlepiej wykorzystują dostępne dla nich usługi. Celem tego programu jest zapewnienie każdemu uczestnikowi właściwej opieki we właściwym czasie w zakresie usług medycznych i terapii lekami na receptę. Program ten przypisuje uczestnika do konkretnego świadczeniodawcy podstawowej opieki zdrowotnej (PCP) i/lub wybranej apteki. W przypadku wybrania do programu każdy uczestnik otrzyma pisemne powiadomienie i będzie miał możliwość odwołania się od decyzji o zablokowaniu w ciągu 60 dni od otrzymania powiadomienia o zablokowaniu.

WCZEŚNIEJSZE DYREKTYWY

Masz prawo do podejmowania decyzji dotyczących swojej opieki medycznej. Wcześniejsza dyrektywa to pisemna decyzja dotycząca przyszłej opieki zdrowotnej na wypadek, gdyby Twój stan zdrowia nie pozwolił Ci na podjęcie decyzji w danym czasie.

W stanie Illinois istnieją cztery rodzaje wcześniejszych dyrektyw:

- **Pełnomocnictwo dotyczące opieki zdrowotnej** – pozwala wybrać osobę, która będzie podejmować decyzje dotyczące opieki zdrowotnej w sytuacji, gdyby Twój stan zdrowia nie pozwolił Ci na samodzielne decydowanie. Można je wydrukować ze strony internetowej departamentu ds. zdrowia publicznego stanu Illinois (ang. Illinois

Department of Public Health): <https://dph.illinois.gov/content/dam/soi/en/web/idph/files/forms/powerofattorneyhealthcareform.pdf>

- **Testament życia** – informuje lekarza i innych świadczeniodawców, jakiego rodzaju opieki oczekujesz w przypadku nieuleczalnej choroby. Nieuleczalna choroba oznacza, że stan pacjenta nie ulegnie poprawie.
- **Preferencje dotyczące zdrowia psychicznego** – pozwala zdecydować, czy chcesz otrzymać niektóre rodzaje leczenia z zakresu zdrowia psychicznego, które mogą Ci pomóc
- **Zlecenie niepodejmowania resuscytacji / podtrzymywania życia (DNR/POLST)** – polecenie to informuje rodzinę, wszystkich lekarzy i innych świadczeniodawców o tym, co należy zrobić w przypadku zatrzymania akcji serca lub czynności oddechowych. Można go również użyć do zapisania woli dotyczącej leczenia podtrzymującego życie.

Więcej informacji na ten temat można uzyskać w swojej placówce opieki zdrowotnej lub u lekarza. W przypadku przyjęcia do szpitala możesz otrzymać pytanie o to, czy posiadasz takie zlecenie. Nie musisz go posiadać, aby uzyskać opiekę medyczną, ale większość szpitali zachęca do jego posiadania. Jeśli chcesz, możesz zdecydować się na jedną lub więcej z tych dyrektyw, a każdą z nich możesz anulować lub zmienić w dowolnym momencie.

Możesz wyrazić swoje życzenia dotyczące opieki medycznej na piśmie, dopóki jesteś osobą zdrową i zdolną do podjęcia decyzji. Wcześniejsza dyrektywa to pisemne oświadczenie o tym, w jaki sposób chcesz podejmować decyzje medyczne, gdy nie będziesz już w stanie ich podejmować. Prawo federalne wymaga, aby pacjent został poinformowany o swoim prawie do sporządzenia wcześniejszej dyrektywy w momencie przyjęcia do placówki opieki zdrowotnej. Istnieje też obowiązek zapytania pacjenta, czy wyraził swoje życzenia na piśmie.

Nikt nie może zmusić Cię do wypełnienia wcześniejszej dyrektywy. To Ty decydujesz, czy chcesz mieć wcześniejszą dyrektywę. Każda osoba w wieku 18 lat lub starsza, która jest przy zdrowych zmysłach i może podejmować własne decyzje, może sporządzić wcześniejszą dyrektywę. Nie potrzebujesz prawnika,

aby wypełnić wcześniejszą dyrektywę. Mimo to możesz zdecydować, że chcesz porozmawiać z prawnikiem.

Porozmawiaj ze swoim lekarzem, aby uzyskać formularz dyrektywy. Możesz również zadzwonić do działu obsługi uczestników (ang. Member Services), aby uzyskać formularz wcześniejszej dyrektywy.

Witryna internetowa departamentu ds. zdrowia publicznego stanu Illinois (ang. Illinois Department of Public Health) również zawiera pomocne informacje dotyczące wcześniejszych dyrektyw. Materiały te można znaleźć tutaj: <http://www.dph.illinois.gov/topics-services/health-care-regulation/nursing-homes/advance-directives>

SKARGI I ODWOŁANIA

Chcemy, aby usługi świadczone przez CountyCare i naszych dostawców zawsze były na satysfakcjonującym poziomie. Jeśli nie jesteś usatysfakcjonowany/-a, możesz złożyć skargę lub odwołanie.

Skargi

Skarga to zażalenie dotyczące dowolnej kwestii innej niż odmowa, ograniczenie lub zakończenie usługi lub pozycji.

CountyCare bardzo poważnie traktuje skargi uczestników. Chcemy wiedzieć, co jest nie tak, abyśmy mogli ulepszyć nasze usługi. Jeśli masz skargę dotyczącą świadczeniodawcy, jakości otrzymanej opieki lub usług, natychmiast nas o tym poinformuj. CountyCare ma specjalne procedury, aby pomóc uczestnikom, którzy składają skargi. Dołożymy wszelkich starań, aby odpowiedzieć na Twoje pytania oraz pomóc rozwiązać wątpliwości. Złożenie skargi nie będzie miało wpływu na usługi opieki zdrowotnej ani na zakres świadczeń.

Jeśli osoba składająca skargę jest klientem programu rehabilitacji zawodowej (ang. Vocational Rehabilitation, VR), może ona mieć prawo do pomocy ze strony programu pomocy klientom DHS-ORS (ang. DHS-ORS Client Assistance Program) w przygotowaniu, przedstawieniu i reprezentowaniu spraw, które mają zostać rozpatrzone.

Oto przykłady sytuacji, w których warto złożyć skargę:

- Twój świadczeniodawca lub pracownik CountyCare nie przestrzegają Twoich praw.
- Wystąpiły problemy z umówieniem się na wizytę u swojego lekarza w odpowiednim czasie.
- Jakość otrzymanej opieki lub leczenia była niesatysfakcjonująca.
- Świadczeniodawca lub pracownik CountyCare był wobec Ciebie nieuprzejmy.
- Usługodawca lub pracownik CountyCare był niewrażliwy na Twoje potrzeby kulturowe lub inne specjalne potrzeby, które możesz mieć.

Skargi można złożyć telefonicznie, dzwoniąc do działu obsługi uczestników (ang. Members Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Skargi można również złożyć na piśmie pocztą lub faksem na adres:

CountyCare Health Plan

P.O. Box 21153

Eagan, MN 55121

Faks: 312-548-9940

W piśmie zawierającym skargę należy podać jak najwięcej informacji. Na przykład należy podać datę i miejsce zdarzenia, imiona i nazwiska zaangażowanych osób oraz szczegóły dotyczące tego, co się wydarzyło. Należy pamiętać, aby podać swoje imię i nazwisko oraz numer identyfikacyjny uczestnika. Możesz poprosić nas o pomoc w złożeniu zażalenia, dzwoniąc do działu obsługi uczestników (ang. Members Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Jeśli nie mówisz po angielsku, możemy zapewnić Ci tłumacza bez żadnych kosztów. Prosimy o dołączenie tej prośby podczas składania skargi. Osoby niedosłyszące mogą zadzwonić do Illinois Relay pod numer 711.

W dowolnym momencie procesu składania skargi możesz poprosić kogoś znajomego o reprezentowanie Cię lub działanie w Twoim imieniu. Osoba ta będzie Twoim „przedstawicielem”.

Aby wyznaczyć kogoś do reprezentowania uczestnika: :

1. Wyślij nam list informujący, że chcesz, aby ktoś inny Cię reprezentował i dołącz do niego dane kontaktowe tej osoby lub

2. Wypełnij formularz autoryzowanego przedstawiciela. Formularz ten można znaleźć na naszej stronie internetowej pod adresem https://countycare.com/wp-content/uploads/CCR_AuthorizedRepresentativeForm_English_110218.pdf

CountyCare w ciągu 48 godzin prześle potwierdzenie otrzymania skargi. CountyCare postara się natychmiast rozwiązać skargę. Jeśli nie będzie to możliwe, możemy skontaktować się z uczestnikiem w celu uzyskania dodatkowych informacji. W ciągu 90 dni otrzymasz pismo od CountyCare z naszym rozwiązaniem.

Odwołania

Odwołanie jest sposobem na zwrócenie się o ponowne rozpatrzenie naszych działań. Jeśli zdecydujemy, że żądana usługa lub pozycja nie może zostać zatwierdzona lub jeśli usługa zostanie ograniczona lub wstrzymana, otrzymasz od nas pismo „Adverse Benefit Determination” (Negatywne rozpatrzenie dotyczące świadczenia). List ten zawiera następujące informacje:

- Jakie działania zostały podjęte i z jakiego powodu
- Prawo do złożenia odwołania i jak to zrobić
- Prawo do ubiegania się o uczciwe wysłuchanie przed sądem stanowym i jak to zrobić
- Prawo do złożenia wniosku o przyspieszone odwołanie w niektórych okolicznościach i jak to zrobić
- Prawo do ubiegania się o kontynuację świadczeń podczas odwołania, jak to zrobić i kiedy może być konieczne zapłacenie za usługi.

Użytkownik może nie zgadzać się z decyzją lub działaniem podjętym przez CountyCare w odniesieniu do jego usług lub przedmiotu, o który wnioskował. Odwołanie jest sposobem na zwrócenie się o ponowne rozpatrzenie naszych działań. Odwołanie można złożyć w ciągu **60 dni kalendarzowych** od daty podanej w piśmie Adverse Benefit Determination (Negatywne rozpatrzenie dotyczące świadczenia). Jeśli chcesz, aby Twoje usługi pozostały takie same podczas składania odwołania, musisz to zgłosić podczas składania odwołania i musisz złożyć odwołanie nie później niż **10 dni kalendarzowych** od daty podanej w naszym piśmie Adverse Benefit Determination (Negatywne rozpatrzenie dotyczące

świadczenia). Poniższa lista zawiera przykłady sytuacji, w których warto złożyć odwołanie.

- Niezatwierdzenie lub niezapłacenie za usługę lub przedmiot, o który prosi świadczeniodawca
- Zatrzymanie usługi, która została zatwierdzona wcześniej
- Niedostarczenie usługi lub przedmiotów w odpowiednim czasie
- Niepoinformowanie użytkownika o przysługującym mu prawie do swobodnego wyboru dostawcy usług
- Niezatwierdzenie usługi dla użytkownika, ponieważ nie znajdowała się ona w naszej sieci

Oto dwa sposoby złożenia odwołania:

1. Zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). W przypadku złożenia odwołania przez telefon należy dołączyć do niego pisemny podpisany wniosek o odwołanie.
2. Prześlij pisemną prośbę o odwołanie pocztą lub faksem na adres:

CountyCare Health Plan

P.O. Box 21153

Eagan, MN 55121

Numer telefonu: 312-864-8200

Faks: 312-548-9940

Jeśli nie mówisz po angielsku, możemy zapewnić Ci tłumacza bez żadnych kosztów. Prosimy o dołączenie tej prośby podczas składania odwołania. Osoby niedosłyszące mogą zadzwonić do Illinois Relay pod numer 711.

Czy ktoś może pomóc w procesie odwoławczym?

Masz kilka możliwości uzyskania pomocy. Możesz:

- Poprosić kogoś znajomego o pomoc w reprezentowaniu Cię. Może to być na przykład lekarz pierwszego kontaktu lub członek rodziny.
- Zdecydować się na reprezentowanie

przez prawnika.

Aby wyznaczyć kogoś do reprezentowania użytkownika:

1. Wyślij nam list informujący, że chcesz, aby ktoś inny Cię reprezentował i dołącz do niego dane kontaktowe tej osoby lub
2. Wypełnij formularz autoryzowanego przedstawiciela. Formularz ten można znaleźć na naszej stronie internetowej pod adresem https://countycare.com/wp-content/uploads/CCR_AuthorizedRepresentativeForm_English_110218.pdf

Proces odwoławczy

W ciągu trzech dni roboczych prześlemy potwierdzenie otrzymania odwołania.

Poinformujemy Cię, jeśli będziemy potrzebować więcej informacji i jak przekazać nam takie informacje osobiście lub na piśmie.

Odwołanie zostanie rozpatrzone przez świadczeniodawcę o tej samej lub podobnej specjalizacji co świadczeniodawca prowadzący leczenie. Nie będzie to ten sam świadczeniodawca, który podjął pierwotną decyzję o odmowie, ograniczeniu lub zaprzestaniu świadczenia usługi medycznej.

CountyCare prześle Ci naszą decyzję na piśmie w ciągu 15 dni roboczych od daty otrzymania wniosku o odwołanie. CountyCare może poprosić o przedłużenie o maksymalnie 14 dodatkowych dni kalendarzowych czas na podjęcie decyzji w sprawie, jeśli musimy uzyskać więcej informacji przed podjęciem decyzji. Możesz również poprosić nas o przedłużenie, jeśli potrzebujesz więcej czasu na uzyskanie dodatkowych dokumentów na poparcie odwołania.

Wyślemy użytkownikowi i jego upoważnionemu przedstawicielowi zawiadomienie o decyzji. Zawiadomienie o decyzji zawiera informacje o tym, co zrobimy i dlaczego.

Jeśli decyzja CountyCare jest zgodna z treścią pisma Adverse Benefit Determination (Negatywne rozpatrzenie dotyczące świadczenia), może być konieczne pokrycie kosztów usług uzyskanych podczas rozpatrywania odwołania. Jeśli decyzja

CountyCare nie jest zgodna z treścią pisma Adverse Benefit Determination (Negatywne rozpatrzenie dotyczące świadczenia), zatwierdzimy usługi do natychmiastowego rozpoczęcia.

- W każdej chwili możesz przekazać nam więcej informacji na temat swojego odwołania, jeśli zajdzie taka potrzeba.
- Masz możliwość zapoznania się z dokumentacją dotyczącą odwołania.
- Możesz być obecny/-a podczas rozpatrywania odwołania przez CountyCare.

Jak przyspieszyć rozpatrzenie odwołania?

Jeśli Ty lub Twój świadczeniodawca uważacie, że nasz standardowy termin 15 dni roboczych na podjęcie decyzji w sprawie odwołania poważnie zagrazi Twojemu życiu lub zdrowiu, możesz poprosić o przyspieszenie odwołania, pisząc lub dzwoniąc do nas. Jeśli napiszesz do nas, podaj swoje imię i nazwisko, numer identyfikacyjny uczestnika, datę pisma Adverse Benefit Determination (Negatywne rozpatrzenie dotyczące świadczenia), informacje o swojej sprawie i powody, dla których prosisz o przyspieszone odwołanie. Jeśli będziemy potrzebować więcej informacji, poinformujemy Cię o tym w ciągu 24 godzin. Po dostarczeniu wszystkich informacji zadzwonimy do Ciebie w ciągu 24 godzin, aby poinformować Cię o naszej decyzji, a także prześlemy Tobie i Twojemu upoważnionemu przedstawicielowi zawiadomienie o decyzji (ang. Decision Notice).

Jak można wycofać odwołanie?

Masz prawo do wycofania odwołania z dowolnego powodu, w dowolnym momencie procesu odwoławczego.

Ty lub Twój upoważniony przedstawiciel musicie to jednak zrobić na piśmie, używając tego samego adresu, który został użyty do złożenia odwołania. Wycofanie odwołania spowoduje zakończenie procesu odwoławczego i nie zostanie przez nas podjęta żadna decyzja w sprawie wniosku o odwołanie.

CountyCare potwierdzi wycofanie odwołania, wysyłając powiadomienie do Ciebie lub Twojego upoważnionego przedstawiciela. Jeśli potrzebujesz dodatkowych informacji na temat wycofania odwołania, zadzwoń do

CountyCare pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Co dalej?

Po otrzymaniu pisemnego zawiadomienia o decyzji w sprawie odwołania CountyCare nie musisz podejmować żadnych działań, a dokumentacja odwołania zostanie zamknięta. Jeśli jednak nie zgadzasz się z decyzją podjętą w sprawie Twojego odwołania, możesz podjąć stosowne działania, składając wniosek o wysłuchanie przed sądem stanowym (ang. State Fair Hearing Appeal) i/lub wniosek o zewnętrzną weryfikację odwołania (ang. External Review) w ciągu **30 dni kalendarzowych** od daty podanej na zawiadomieniu o decyzji. Możesz poprosić zarówno o wysłuchanie przed sądem stanowym (ang. State Fair Hearing Appeal), jak i o weryfikację zewnętrzną (ang. External Review), lub tylko o jedno z nich.

Wysłuchanie przed sądem stanowym

Uczestnik może złożyć wniosek o wysłuchanie przed sądem stanowym (ang. State Fair Hearing Appeal) w ciągu **120 dni kalendarzowych** od daty podanej w zawiadomieniu o decyzji, ale jeśli chce kontynuować korzystanie z usług, musi złożyć wniosek o odwołanie od decyzji w ciągu **10 dni kalendarzowych** od daty podanej w zawiadomieniu o decyzji. Jeśli nie wygrasz odwołania, możesz zostać pociągnięty/-a do odpowiedzialności za opłacenie tych usług świadczonych w trakcie procesu odwoławczego.

Podczas wysłuchania przed sądem stanowym, podobnie jak podczas procesu odwoławczego CountyCare, możesz poprosić kogoś o reprezentowanie Cię, na przykład prawnika lub krewnego lub przyjaciela. Aby wyznaczyć osobę, która będzie Cię reprezentować, wyślij do nas pismo informujące, że chcesz, aby reprezentowała Cię inna osoba, i podaj w nim jej dane kontaktowe.

Wniosek o wysłuchanie przed sądem stanowym można złożyć na jeden z poniższych sposobów:

- Lokalne centrum zasobów społeczności rodzinnej (ang. Family Community Resource Center) może udostępnić formularz apelacyjny w celu złożenia wniosku o wysłuchanie przed sądem stanowym

(ang. State Fair Hearing Appeal) i pomóc w jego wypełnieniu.

- Odwiedź stronę <https://abe.illinois.gov/abe/access/appeals>, aby skonfigurować konto odwołań ABE (ang. ABE Appeals Account) i złożyć wniosek o wysłuchanie przed sądem stanowym (ang. State Fair Hearing Appeal) online. Umożliwi to śledzenie i zarządzanie odwołaniem online, przeglądanie ważnych dat i powiadomień związanych z wysłuchaniem przed sądem stanowym oraz przesyłanie dokumentacji.
- Jeśli chcesz złożyć wniosek o wysłuchanie przed sądem stanowym (ang. State Fair Hearing Appeal) w związku z usługami lub przedmiotami medycznymi, wyślij pisemną prośbę na adres:

**Illinois Department of Healthcare
and Family Services**
Bureau of Administrative Hearings
69 W. Washington Street, 4th Floor
Chicago, IL 60602
Faks: (312) 793-2005
E-mail: HFS.FairHearings@illinois.gov

- Możesz też zadzwonić pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY)
- Jeśli chcesz złożyć wniosek o wysłuchanie przed sądem stanowym (ang. State Fair Hearing Appeal) w związku z usługami lub przedmiotami związanymi ze zdrowiem psychicznym, usługami związanymi z używaniem substancji psychoaktywnych lub jakimikolwiek usługami w ramach programu usług domowych (ang. Home Services Program, HSP), wyślij swoją prośbę na piśmie na adres:

**Illinois Department of Human
Services Bureau of Hearings**
69 W. Washington Street, 4th Floor
Chicago, IL 60602
Faks: (312) 793-8573
E-mail: DHS.HSPAappeals@illinois.gov

Wysłuchanie przed sądem stanowym

Wysłuchanie zostanie przeprowadzone przez bezstronnego urzędnika ds. przesłuchań

upoważnionego do prowadzenia przesłuchań w ramach przesłuchań przed sądem stanowym.

Otrzymaś pismo z odpowiedniego biura wysłuchań (ang. Hearings Office) informujące o dacie, godzinie i miejscu wysłuchania. List ten będzie również zawierał informacje na temat wysłuchania. Ważne jest, aby uważnie przeczytać ten list. Po założeniu konta na stronie <https://abe.illinois.gov/abe/access/appeals> można uzyskać dostęp do wszystkich pism związanych z wysłuchaniem przed sądem stanowym (ang. State Fair Hearing) za pośrednictwem konta odwołań ABE (ang. ABE Appeals Account). Możesz także przesyłać dokumenty i przeglądać wizyty.

Co najmniej trzy dni robocze przed wysłuchaniem otrzymaś informacje od CountyCare. Będą tam wszystkie dowody, które przedstawimy podczas wysłuchania. Informacje te zostaną też wysłane do bezstronnego urzędnika ds. wysłuchań.

Wszystkie dowody, które zostaną przedstawione podczas wysłuchania, należy dostarczyć do CountyCare i bezstronnego urzędnika ds. przesłuchań co najmniej trzy dni robocze przed wysłuchaniem. Obejmuje to listę wszystkich świadków, którzy pojawią się w Twoim imieniu, a także wszystkie dokumenty, których użyjesz do poparcia odwołania.

Konieczne będzie powiadomienie odpowiedniego biura wysłuchań (ang. Hearings Office) o wszelkich potrzebnych udogodnieniach. Wysłuchanie może zostać przeprowadzone przez telefon. Pamiętaj, aby podać najlepszy numer telefonu, pod którym można się z Tobą skontaktować w godzinach pracy we wniosku o wysłuchanie przed sądem stanowym (ang. State Fair Hearing). Wysłuchanie może być nagrywane.

Kontynuacja lub odroczenie

Uczestnik może złożyć wniosek o kontynuację wysłuchania w trakcie jego trwania lub o jej odroczenie przed jego rozpoczęciem. Wniosek może zostać rozpatrzony pozytywnie w uzasadnionych przypadkach. Jeśli bezstronny urzędnik ds. wysłuchań wyrazi na to zgodę, użytkownik i wszystkie strony odwołania zostaną powiadomione na piśmie o nowej dacie, godzinie i miejscu. Termin zakończenia procesu odwoławczego zostanie przedłużony o czas trwania kontynuacji lub odroczenia.

Niestawienie się na wysłuchanie

Odwwołanie zostanie odrzucone, jeśli użytkownik lub jego upoważniony przedstawiciel nie stawi się na wysłuchaniu w czasie, dniu i miejscu wskazanym w zawiadomieniu i nie złoży pisemnego wniosku o jej odroczenie. Jeśli wysłuchanie odbywa się za pośrednictwem telefonu, odwołanie zostanie odrzucone, jeśli nie odbierzesz telefonu w wyznaczonym czasie. Zawiadomienie o oddaleniu odwołania (ang. Dismissal Notice) zostanie wysłane do wszystkich stron odwołania.

Wysłuchanie może zostać przełożone na inny termin, jeśli poinformujesz nas o tym w ciągu **10 dni kalendarzowych** od daty otrzymania powiadomienia o oddaleniu odwołania (ang. Dismissal Notice) i jeśli powodem niestawienia się jest:

- Śmierć w rodzinie
- Uraz ciała lub choroba, które w uzasadniony sposób uniemożliwiły stawiennictwo
- Nagła i niespodziewana sytuacja awaryjna

Jeśli termin rozprawy odwoławczej zostanie zmieniony, biuro wysłuchań (ang. Hearings Office) prześle użytkownikowi lub jego upoważnionemu przedstawicielowi pismo o zmianie terminu rozprawy wraz z kopiami dla wszystkich stron odwołania.

Jeśli odrzucimy wniosek o ponowne wysłuchanie, otrzymasz pocztą pismo informujące o odmowie.

Decyzja podjęta po wyłuchaniu przed sądem stanowym

Ostateczna decyzja administracyjna (ang. Final Administrative Decision) zostanie przesłana uczestnikowi i wszystkim zainteresowanym stronom na piśmie przez odpowiednie biuro wysłuchań (ang. Hearings Office). Decyzja będzie również dostępna online za pośrednictwem konta odwołań ABE (ang. ABE Appeals Account). Niniejsza ostateczna decyzja administracyjna (ang. Final Administrative Decision) podlega kontroli wyłącznie przez sądy okręgowe stanu Illinois. Czas, w jakim sąd okręgowy zezwoli na złożenie takiej rewizji, może wynosić zaledwie 35 dni od daty niniejszego pisma. W razie pytań prosimy o kontakt telefoniczny z biurem wysłuchań (ang. Hearings Office).

Weryfikacja zewnętrzna (tylko w przypadku usług medycznych)

W ciągu **30 dni kalendarzowych** od daty podanej w zawiadomieniu o decyzji w sprawie odwołania CountyCare uczestnik może poprosić o ponowne rozpatrzenie sprawy przez osobę spoza CountyCare. Nazywa się to **weryfikacją zewnętrzną**. Zewnętrzny recenzent musi spełniać następujące wymagania:

- Certyfikowany lekarz o tej samej lub podobnej specjalizacji co lekarz prowadzący leczenie
- Obecnie praktykujący
- Niemający interesu finansowego w podjęciu decyzji
- Nieznający użytkownika i niemający możliwości poznania jego tożsamości podczas weryfikacji

Zewnętrzna weryfikacja nie jest dostępna w przypadku odwołań związanych z usługami otrzymywanymi w ramach programu Elderly Waiver; Persons with Disabilities Waiver; Traumatic Brain Injury Waiver; HIV/Aids Waiver; lub Home Services Program.

Pismo musi zawierać prośbę o zewnętrzną weryfikację tego działania i powinno zostać wysłane na adres:

CountyCare Health Plan

P.O. Box 21153

Eagan, MN 55121

Numer telefonu: 312-864-8200 / 855-444-1661

(bez opłat) / 711 (TDD/TTY)

Faks: 312-548-9940

Co dalej?

- Przeanalizujemy Twój wniosek, aby sprawdzić, czy spełnia on kwalifikacje do zewnętrznej weryfikacji. Mamy na to pięć dni roboczych. Wyślemy Ci pismo z informacją, czy Twój wniosek spełnia te wymagania. Jeśli wniosek spełnia wymagania, pismo będzie zawierać imię i nazwisko zewnętrznego recenzenta.
- Masz pięć dni roboczych od wysłania przez nas listu na przesłanie wszelkich dodatkowych informacji na temat wniosku do zewnętrznego weryfikatora.

Zewnętrzny weryfikator prześle Tobie i/lub Twojemu przedstawicielowi oraz CountyCare pismo z decyzją w ciągu pięciu dni kalendarzowych

od otrzymania wszystkich informacji potrzebnych do zakończenia weryfikacji.

Przyspieszona weryfikacja zewnętrzna

Jeśli normalne ramy czasowe zewnętrznej weryfikacji mogłyby zagrozić życiu lub zdrowiu uczestnika, uczestnik lub jego przedstawiciel może poprosić o przyspieszenie zewnętrznej weryfikacji. Można to zrobić telefonicznie lub pisemnie.

Aby poprosić o przyspieszoną weryfikację zewnętrzną przez telefon, zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod bezpłatny numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY). Aby złożyć wniosek na piśmie, wyślij nam list na poniższy adres. O zewnętrzną weryfikację konkretnego działania można poprosić tylko raz. Pismo musi zawierać prośbę o zewnętrzną weryfikację tego działania

CountyCare Health Plan

P.O. Box 21153

Eagan, MN 55121

Faks : 312-548-9940

Co dalej?

- Po otrzymaniu telefonu lub listu z prośbą o przyspieszoną weryfikację zewnętrzną natychmiast przeanalizujemy wniosek, aby sprawdzić, czy kwalifikuje się on do przyspieszonej weryfikacji zewnętrznej. Jeśli tak będzie, skontaktujemy się z Tobą lub Twoim przedstawicielem, aby podać Ci nazwisko recenzenta.
- Wyślemy również niezbędne informacje do zewnętrznego recenzenta, aby mógł rozpocząć swoją recenzję.
- Zewnętrzny weryfikator podejmie decyzję w sprawie wniosku tak szybko, jak wymaga tego stan zdrowia, ale nie później niż w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania wszystkich niezbędnych informacji. Poinformuje on ustnie użytkownika i/lub jego przedstawiciela oraz CountyCare o swojej decyzji. W ciągu 48 godzin CountyCare wystosuje również pismo z decyzją do Ciebie i/lub Twojego przedstawiciela.

PRAWA I OBOWIĄZKI

Jako uczestnik CountyCare Access musimy szanować Twoje prawa i nie możemy Cię karać za to, że z nich korzystasz.

Prawa uczestników:

- Bycie traktowanym z szacunkiem i godnością przez cały czas.
- Zachowanie poufności osobistych informacji zdrowotnych i dokumentacji medycznej, z wyjątkiem przypadków dozwolonych przez prawo.
- Ochrona przed dyskryminacją.
- Wolność od wszelkich form krępowania lub odosobnienia stosowanych w celu wymuszenia, kontrolowania i ułatwienia odwetu.
- Otrzymywanie informacji, w tym podręcznika dla uczestników, od CountyCare w innych językach, np. w formie audio, wersji dużym drukiem lub alfabetem Braille'a.
- Możliwość skorzystania z pomocy tłumacza w razie potrzeby.
- Możliwość odbycia szczerej rozmowy ze świadczeniodawcą na temat odpowiednich lub niezbędnych z medycznego punktu widzenia opcji leczenia schorzeń, niezależnie od kosztów lub zakresu świadczeń.
- Uzyskiwanie informacji o dostępnych opcjach leczenia i alternatywach. Obejmuje to prawo do poproszenia o drugą opinię. Lekarze muszą wyjaśnić opcje leczenia w sposób zrozumiały dla pacjenta.
- Otrzymywanie informacji niezbędnych do udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących leczenia i wyborów w zakresie opieki zdrowotnej.
- Możliwość odmowy leczenia i uzyskania informacji, jakie konsekwencje może to mieć dla zdrowia.
- Możliwość otrzymania kopii dokumentacji medycznej, a w niektórych przypadkach zażądania jej zmiany lub poprawienia.
- Możliwość wybrania własnego lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (PCP) z CountyCare. Lekarza PCP można

zmienić w dowolnym momencie.

- Możliwość złożenia skargi (czasami nazywanej zażaleniem) lub odwołania dotyczącego CountyCare lub otrzymanej opieki bez obawy o złe traktowanie lub jakiegokolwiek działania odwetowe.
- Odwołanie od decyzji podjętej przez CountyCare przez telefon lub na piśmie.
- Korzystanie z pomocy tłumacza podczas procesu składania skarg lub odwołań.
- Możliwość żądania i otrzymywania w rozsądnym czasie informacji o CountyCare Access, jego dostawcach, usługach i zasadach.
- Otrzymywanie informacji o prawach i obowiązkach uczestników CountyCare Access. Prawo do sugerowania zmian tych zasad.
- Otrzymywanie usług opieki zdrowotnej w sposób zgodny z prawem federalnym i stanowym.
- CountyCare musi zapewnić dostęp do usług objętych ubezpieczeniem. Usługi muszą być dostępne 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu.

Obowiązki uczestników:

- Traktowanie swojego lekarza i personelu gabinetu z uprzejmością i szacunkiem.
- Noszenie przy sobie karty identyfikacyjnej CountyCare ID podczas wizyt u lekarza i w aptecce, aby odebrać recepty.
- Dotrzymanie terminów wizyt i przybywanie na nie punktualnie.
- Anulowanie z wyprzedzeniem wizyt, na które uczestnik nie da rady się stawić.
- Podawanie możliwie jak największej ilości informacji, aby CountyCare i ich dostawcy mogli zapewnić uczestnikowi najlepszą możliwą opiekę.
- Wiedza na temat swoich problemów zdrowotnych i w miarę możliwości branie udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących celów leczenia.
- Postępowanie zgodnie z instrukcjami i planem leczenia uzgodnionymi wraz ze swoim lekarzem.
- Informowanie CountyCare i koordynatora opieki o zmianie adresu lub numeru telefonu.
- Informowanie CountyCare i swojego koordynatora opieki o korzystaniu z innego ubezpieczenia i

postępowanie zgodnie z odpowiednimi wytycznymi.

- Zapoznanie się z podręcznikiem dla uczestników, aby wiedzieć, jakie usługi są objęte ubezpieczeniem, i czy istnieją jakieś specjalne zasady.

Kwalifikacje świadczeniodawcy i zachęty dla lekarzy

Masz prawo do informacji o naszych świadczeniodawcach. Dotyczy to również takich informacji jak:

- Edukacja
- Certyfikacja
- Ponowna certyfikacja

Masz prawo zapytać, czy mamy specjalne ustalenia finansowe z lekarzami, które mogą mieć wpływ na korzystanie ze skierowań i innych usług, których możesz potrzebować. Aby uzyskać te informacje, zadzwoń do nas.

OSZUSTWA, MARNOTRAWSTWO I NADUŻYCIA

Wszyscy są odpowiedzialni za zgłaszanie oszustw, marnotrawstwa i nadużyć.

Daj nam znać, jeśli uważasz, że lekarz, dentysta, farmaceuta w aptecce lub jakikolwiek inny świadczeniodawca opieki zdrowotnej, a nawet osoba otrzymująca świadczenia, robi coś niewłaściwego.

Zrobienie czegoś niewłaściwego może stanowić oszustwo, marnotrawstwo lub nadużycie, co jest niezgodne z prawem.

- Oszustwo ma miejsce, gdy ktoś otrzymuje świadczenia lub płatności, do których nie jest uprawniony.
- Marnotrawstwo ma miejsce, gdy ktoś nadużywa lub niewłaściwie wykorzystuje usługi, zasoby lub materiały programu, co skutkuje niepotrzebnymi kosztami.

- Nadużycie ma miejsce, gdy ktoś wyrządza szkodę finansową lub obrażenia.

Oszustwa, marnotrawstwo i nadużycia to incydenty, które należy zgłaszać.

Powiedz nam, jeśli uważasz, że ktoś:

- Otrzymuje zapłaty za usługi, które nie zostały wykonane lub nie były konieczne.
- Nie mówi prawdy o stanie zdrowia w celu uzyskania leczenia.
- Niewłaściwie wykorzystuje korzyści z programu.
- Umożliwienie komuś korzystanie z identyfikatora CountyCare Access ID.
- Używa identyfikatora CountyCare Access ID innej osoby.



- Nie mówi prawdy o ilości pieniędzy lub zasobów, które posiada, aby uzyskać świadczenia.

CountyCare będzie od czasu do czasu wysyłać listy z prośbą o potwierdzenie otrzymania usług medycznych. Prosimy o zapoznanie się z tymi listami i udzielenie na nie odpowiedzi. Pomaga nam to zapobiegać oszustwom, marnotrawstwu i nadużyciom.

Co mogę zrobić?

Jeśli uważasz, że świadczeniodawca lub osoba pobierająca świadczenia robi coś niewłaściwego, musisz to natychmiast zgłosić. Wszystkie informacje pozostaną prywatne.

Istnieje wiele sposobów zgłaszania oszustw, marnotrawstwa i nadużyć:

Infolinia ds. oszustw, marnotrawstwa i nadużyć CountyCare (ang. CountyCare Fraud, Waste and Abuse Hotline) 844-509-4669

Dział obsługi uczestników CountyCare (ang. CountyCare Member Services) 312-864-8200
855-444-1661 (bez opłat)
711 (TDD/TTY)

Infolinia ds. oszustw HFS Medicaid / opieki społecznej (ang. HFS Medicaid/Welfare Fraud Hotline) Biuro DHS

Inspektor Generalny 844-453-7283
844-ILFRAUD
800-368-1463

Departament ds. osób starszych stanu Illinois (ang. IL Department on Aging) 866-800-1409
888-206-1327 (TTY)

Infolinia dla seniorów (ang. Senior Helpline) 800-252-8966

ZDROWIE, BEZPIECZEŃSTWO, DOBROSTAN, ZGŁASZANIE I MONITOROWANIE INCYDENTÓW

Incydenty dotyczące zdrowia, bezpieczeństwa i dobrostanu uczestników są zdefiniowane przez prawo stanu Illinois. Obejmują one działania, które mogą zagrażać zdrowiu, bezpieczeństwu i dobrostanowi osób dorosłych szczególnej troski poprzez wyrządzenie krzywdy lub stworzenie poważnego ryzyka wyrządzenia krzywdy danej osobie przez jej opiekuna lub inną zaufaną osobę, niezależnie od tego, czy krzywda jest zamierzona.

Rodzaje incydentów to między innymi:

Przemoc fizyczna – umyślne zadawanie bólu fizycznego lub obrażeń ciała lub umyślne pozbawianie usług niezbędnych dla fizycznego bezpieczeństwa danej osoby.

Przemoc emocjonalna – działanie, które wyrządza szkodę emocjonalną, wywołuje strach lub wstyd lub w inny sposób negatywnie wpływa na zdrowie psychiczne lub bezpieczeństwo danej osoby.

Zaniedbanie – niezapewnienie przez agencję, placówkę, pracownika lub opiekuna ważnych usług niezbędnych do utrzymania zdrowia fizycznego lub psychicznego osoby dorosłej wymagającej szczególnej opieki.

Nadużycie finansowe – niewłaściwe wykorzystanie lub przejęcie majątku lub zasobów osoby dorosłej wymagającej szczególnej opieki przy użyciu niewłaściwego wpływu, naruszenia relacji powierniczej, oszustwa, nękania, przymusu

przestępczego, kradzieży lub innych niezgodnych z prawem lub niewłaściwych środków.

Wymogi dotyczące zgłaszania incydentów

Incydenty związane z wykorzystywaniem, zaniedbywaniem i nadużyciami finansowymi uczestników muszą być zgłaszane władzom, zgodnie z wymogami prawa stanowego.

Jak zgłosić incydent

Incydenty związane z uczestnikami CountyCare można zgłaszać do CountyCare telefonicznie, e-mailem lub faksem.

Zadzwoń do działu obsługi uczestników (ang. Member Services) pod numer **312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY)**

Adres e-mail: [countycarequalityofcare@](mailto:countycarequalityofcare@cookcountyhhs.org)

cookcountyhhs.org

Faks: 312-637-8312

Incydenty można również zgłaszać do odpowiedniej agencji stanowej w następujący sposób:

- **W przypadku uczestników w wieku 42–59 lat z niepełnosprawnością lub w wieku 60 lat i starszych mieszkających w społeczności:**
 - *Illinois Department on Aging-Adult Protective Services (Departament ds. osób starszych i opieki nad dorosłymi)*
 - Numer infolinii: **866-800-1409 (głos) TTY: 888-206-1327**
- **W przypadku uczestników w wieku 42–59 lat korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego lub niepełnosprawności rozwojowej w ramach programów obsługiwanych, licencjonowanych, certyfikowanych lub finansowanych przez DHS:**
 - *Illinois Department of Human Services Office of the Inspector (Biuro Inspektora Departamentu Usług Społecznych Stanu Illinois)*
 - Ogólny numer telefonu: **800-368-1463 (głosowo i TTY)**

Jeśli Ty lub członek Twojej rodziny jesteście świadkami, dowiedzieliście się lub podejrzewacie,

że doszło do nadużycia, zaniedbania, oszustwa finansowego lub jakiegokolwiek innego zdarzenia, które może narazić na ryzyko uczestnika lub zagrozić świadczeniom na jego rzecz usługom, ważne jest, aby natychmiast dokonać odpowiedniego zgłoszenia. Poniżej znajduje się kilka przykładów:

Sygnaty przemocy fizycznej, na które należy zwrócić uwagę:

- Uderzanie, bicie, pobicie
- Policzkowanie, klapsy
- Pchanie, popychanie, potrąsanie
- Szczypanie, cięcie, krojenie
- Niewłaściwe fizyczne krępowanie

Sygnaty wykorzystywania seksualnego, na które należy zwrócić uwagę:

- Gwałt
- Gwałt na randce
- Próba gwałtu
- Niewłaściwe dotykanie
- Napaść na tle seksualnym lub pobicie
- Wymuszona nagość
- Treści o charakterze jednoznacznie seksualnym

Sygnaty przemocy emocjonalnej, na które należy zwrócić uwagę:

- Wyzywanie
- Krzyczenie, zastraszanie
- Wyśmiewanie, obelgi
- Zagrożenia
- Przymus, manipulacja

Sygnaty zaniedbania, na które należy zwrócić uwagę:

- Uraz, który nie był odpowiednio leczony
- Odwodnienie lub niedożywienie bez przyczyny chorobowej
- Bładość, zapadnięte oczy lub policzki
- Zabrudzona odzież lub łóżko
- Brak artykułów pierwszej potrzeby, takich jak żywność, woda lub media
- Cały czas ta sama odzież

- Pchły, wszy
- Zaniedbanie, brud
- Włosy matowe, splątane lub nieuczesane

Sygnaty nadużyć finansowych, na które należy zwrócić uwagę:

- Uzyskanie dostępu do środków finansowych innej osoby bez jej zgody
- Zmiana właściciela aktów
- Sfałszowany podpis pod transakcjami finansowymi
- Zmiana dokumentów prawnych, takich jak testamenty
- Wykorzystywanie cudzych pieniędzy do celów osobistych



DEFINICJE

Odwołanie oznacza wniosek o ponowne rozpatrzenie decyzji przez plan opieki zdrowotnej.

Współpłatność oznacza stałą kwotę (na przykład 15 USD), którą płaci się za usługę opieki zdrowotnej objętą ubezpieczeniem, zwykle w momencie otrzymania usługi. Kwota ta może różnić się w zależności od rodzaju usługi opieki zdrowotnej objętej ubezpieczeniem.

Trwały sprzęt medyczny oznacza sprzęt i materiały zamówione przez pracownika służby zdrowia do codziennego lub długotrwałego użytku.

Nagły stan medyczny oznacza chorobę, uraz, objaw lub stan tak poważny, że rozsądna osoba natychmiast zwróciłaby się o pomoc, aby uniknąć poważnych obrażeń.

Usługi z zakresu pomocy w nagłych wypadkach oznaczają ocenę stanu zdrowia w nagłych wypadkach i leczenie w celu zapobieżenia pogorszeniu się stanu zdrowia.

Usługi wyłączone oznaczają usługi opieki zdrowotnej, za które nie płaci lub których nie pokrywa ubezpieczenie zdrowotne lub plan.

Skarga oznacza zażalenie przekazane do planu opieki zdrowotnej.

Usługi i urzędnicy rehabilitacyjne oznaczają usługi, które pomagają danej osobie w utrzymaniu, nauce lub poprawie umiejętności i funkcjonowania w codziennym życiu. Usługi te mogą obejmować terapię fizyczną i zajęciową, z zakresu logopedii i inne usługi dla osób niepełnosprawnych w różnych warunkach szpitalnych i/lub ambulatoryjnych.

Domowa opieka zdrowotna oznacza usługi opieki zdrowotnej świadczone w domu.

Usługi hospicyjne oznaczają usługi zapewniające komfort i wsparcie osobom w ostatnim stadium nieuleczalnej choroby i ich rodzinom.

Hospitalizacja oznacza opiekę w szpitalu, która wymaga przyjęcia w charakterze pacjenta i zazwyczaj wymaga noclegu. Nocny pobyt w celu obserwacji może stanowić opiekę ambulatoryjną.

Szpitalna opieka ambulatoryjna oznacza opiekę w szpitalu, która zazwyczaj nie wymaga noclegu.

Usługi **niezbędne z medycznego punktu widzenia** to

usługi opieki zdrowotnej lub materiały potrzebne do zapobiegania, diagnozowania lub leczenia schorzenia, urazu, stanu, choroby lub jej objawów, które spełniają przyjęte standardy medyczne.

Usługi **poza siecią** oznaczają usługi poza zakontraktowaną siecią świadczeniodawców. W niektórych przypadkach koszty ponoszone przez uczestnika mogą być wyższe w przypadku świadczenia poza siecią.

Upřednia autoryzacja oznacza decyzję podjętą przez ubezpieczyciela lub plan opieki zdrowotnej, że usługa opieki zdrowotnej, plan leczenia, lek na receptę lub trwały sprzęt medyczny są niezbędne z medycznego punktu widzenia. Czasami nazywa się to wstępną autoryzacją, upřednią zgodą lub wstępną certyfikacją.

Ubezpieczenie zdrowotne lub plan opieki zdrowotnej może wymagać upředniej zgody na niektóre usługi przed ich otrzymaniem, z wyjątkiem nagłych przypadków. Upřednia zgoda nie stanowi obietnicy pokrycia kosztów przez ubezpieczenie zdrowotne lub plan.

Pokrycie kosztów leków na receptę oznacza ubezpieczenie zdrowotne lub plan opieki zdrowotnej, który pomaga pokryć koszty leków na receptę.

Dostawca podstawowej opieki zdrowotnej oznacza lekarza (lekarza medycyny lub doktora medycyny osteopatycznej), pielęgniarkę, specjalistę pielęgniarstwa klinicznego lub asystenta lekarza, zgodnie z prawem stanowym, który zapewnia, koordynuje lub pomaga pacjentowi w dostępie do szeregu usług opieki zdrowotnej.

Usługi i urzędnicy rehabilitacyjne oznaczają usługi opieki zdrowotnej, które pomagają danej osobie zachować, odzyskać lub poprawić umiejętności i funkcjonowanie w codziennym życiu, które zostały utracone lub upośledzone z powodu choroby, urazu lub niepełnosprawności. Usługi te mogą obejmować fizjoterapię i terapię zajęciową, usługi z zakresu logopedii oraz rehabilitacji psychiatrycznej w różnych warunkach szpitalnych i/lub ambulatoryjnych.

Wykwalifikowana opieka pielęgniarska oznacza usługi pielęgniarskie świadczone w ramach ustawy Illinois Nurse Practice Act (225 ILCS 65/50-1 i nast.) przez zarejestrowane pielęgniarki, licencjonowane pielęgniarki praktykujące (LPN) lub pielęgniarki zawodowe posiadające licencję na wykonywanie zawodu w tym stanie.

Specjalista oznacza lekarza, który koncentruje się na określonej dziedzinie medycyny lub grupie pacjentów

w celu diagnozowania, zarządzania, zapobiegania lub leczenia określonych rodzajów objawów i schorzeń.

ZASTRZEŻENIA

Oświadczenie braku dyskryminacji

Dyskryminacja jest niezgodna z prawem. CountyCare przestrzega obowiązujących federalnych przepisów dotyczących praw obywatelskich i nie dyskryminuje ze względu na rasę, kolor skóry, pochodzenie narodowe, wiek, niepełnosprawność lub płeć. CountyCare nie wyklucza osób ani nie traktuje ich inaczej ze względu na rasę, kolor skóry, pochodzenie narodowe, wiek, niepełnosprawność lub płeć.

CountyCare Access:

- Zapewnia bezpłatną pomoc i usługi dla osób niepełnosprawnych w celu skutecznej komunikacji z nami. Mogą to być na przykład:
 - Wykwalifikowani tłumacze języka migowego
 - Informacje pisemne w innych formatach (duży druk, audio, dostępne formaty elektroniczne, inne formaty)
- Zapewnia bezpłatne usługi językowe dla osób, których podstawowym językiem nie jest angielski, takich jak:
 - Wykwalifikowani tłumacze
 - Informacje napisane w innych językach

Jeśli potrzebujesz tych usług, skontaktuj się z **działem obsługi uczestników (ang. Member Services)** pod adresem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Jeśli uważasz, że CountyCare nie zapewniło tych usług lub dopuściło się dyskryminacji w inny sposób ze względu na rasę, kolor skóry, pochodzenie narodowe, wiek, niepełnosprawność lub płeć, możesz złożyć skargę do:

CountyCare Health Plan
P.O. Box 21153
Eagan, MN 55121
Faks: (312) 548-9940

Skargę można złożyć osobiście, pocztą, faksem lub za pośrednictwem naszej strony internetowej. Jeśli potrzebujesz pomocy w złożeniu skargi, koordynator ds. skarg i odwołań CountyCare (ang. CountyCare Grievance & Appeals Coordinator) jest do Twojej dyspozycji.

Można również złożyć skargę dotyczącą praw obywatelskich w biurze ds. praw obywatelskich (ang. Office for Civil Rights) w ramach departamentu U.S. Department of Health and Human Services drogą elektroniczną za pośrednictwem portalu Office for Civil Rights Complaint Portal, dostępnego pod adresem <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>, a także pocztą lub telefonicznie:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue,
SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
Formularze skarg są dostępne na stronie
<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

Angielski:

ATTENTION: If you speak ENGLISH, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 312-864-8200 / 855-444-1661 (toll-free) / 711 (TDD/TTY).

Hiszpański:

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 312-864-8200 / 855-444-1661 (llamada sin cargos) / 711 (TDD/TTY).

Polski

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY).

Chiński:

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電312-864-8200 / 855-444-1661 (toll-free) / 711 (TDD/TTY)。

Koreański:

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로

이용하실 수 있습니다. 312-864-8200 / 855-444-1661 (toll-free) / 711 (TDD/TTY). 번으로 전화해 주십시오.

Tagalog:

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 312-864-8200 / 855-444-1661 (toll-free) / 711 (TDD/TTY).

Arabski:

الللغوية تتوافر لك بالامجان. اتصل
312-864-8200 / 855-444-1661 (toll-free) / 711 (TDD/TTY). والبالصم هاتف رقم). 312-864-8200 / 855-444-1661 (toll-free) / 711 (TDD/TTY).

Rosyjski

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 312-864-8200 / 855-444-1661 (телетайп: 711).

Gudžarati

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 312-864-8200 / 855-444-1661 (toll-free) / 711 (TDD/TTY).

Urdu

ناز وک پآ وت، نیم ے تلوب ودرآ پآ رگا: رادریخ - نیم بایتس
1661-444-855 / 8200-864-312 (TDD/TTY: 711). نیم تغم.
تامدخ یک ددم یک لاک

Wietnamski

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 312-864-8200 / 855-444-1661 (TDD/TTY: 1-711).

Włoski

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 312-864-8200 / 855-444-1661 (TDD/TTY: 711).

Hindi

312-864-8200 / 855-444-1661 / 855-444-1661 (TDD/TTY: 711) पर कॉल करें।

Francuski

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 312-864-8200 / 855-444-1661 (ATS : 711).

Grecki

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 312-864-8200 / 855-444-1661 (TDD/TTY: 711).

Niemiecki

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 312-864-8200 / 855-444-1661 (TDD/TTY: 711).

OŚWIADCZENIE O PRAKTYKACH OCHRONY PRYWATNOŚCI COUNTYCARE

Niniejsze oświadczenie informuje, w jaki sposób informacje na temat Twojego zdrowia mogą być wykorzystywane i udostępniane przez plan opieki zdrowotnej. Opisuje również, w jaki sposób można uzyskać dostęp do własnych informacji na temat zdrowia. Prosimy o uważne zapoznanie się z nim.

Co to za dokument?

Niniejszy dokument, zwany Oświadczeniem o praktykach ochrony prywatności, informuje o tym, w jaki sposób CountyCare może wykorzystywać i udostępniać informacje na temat Twojego zdrowia. Musimy zapewnić prywatność i bezpieczeństwo informacji na temat zdrowia uczestnika. Poinformujemy Cię, jeśli dojdzie do naruszenia prywatności lub bezpieczeństwa jego danych. Oświadczenie wyjaśnia również, w jaki sposób można uzyskać dostęp do własnych informacji na temat zdrowia.

Czym są informacje na temat zdrowia?

Określenie „informacje na temat zdrowia” oznaczają wszelkie informacje identyfikujące użytkownika. Przykłady obejmują imię i nazwisko, datę urodzenia, szczegóły dotyczące otrzymanej opieki zdrowotnej lub kwoty zapłacone za opiekę.

Po co otrzymuję te informacje?

Prawo nakłada na nas obowiązek przekazania niniejszego oświadczenia każdemu uczestnikowi. Musimy przestrzegać praktyk opisanych w niniejszym

oświadczeniu. Nie będziemy wykorzystywać ani udostępniać Twoich danych w sposób inny niż opisany tutaj, chyba że wyrazisz na to zgodę na piśmie. Jeśli uczestnik poinformuje nas, że możemy udostępnić jego dane, może zmienić zdanie w dowolnym momencie. Jeśli zmienisz zdanie, poinformuj nas o tym na piśmie.

Kto stosuje się do tego oświadczenia?

Wszyscy pracownicy, wykonawcy, konsultanci, sprzedawcy, wolontariusze i inni pracownicy służby zdrowia oraz organizacje współpracujące z CountyCare przestrzegają niniejszego oświadczenia.

W jaki sposób możemy wykorzystywać i udostępniać informacje na temat zdrowia uczestnika

Zarządzanie leczeniem w ramach opieki zdrowotnej. Będziemy wykorzystywać i udostępniać informacje na temat uczestnika, aby pomóc mu w opiece zdrowotnej.

Na przykład: Lekarz przesyła nam informacje o diagnozie i planie leczenia, abyśmy mogli zorganizować dodatkowe usługi.

Na przykład: Możemy udostępnić informacje na temat zdrowia uczestnika agencji usługowej, która organizuje usługi mieszkaniowe wspierające opiekę zdrowotną.

Działania związane z opieką zdrowotną.

Będziemy wykorzystywać i udostępniać informacje o stanie zdrowia użytkownika, aby pomóc sobie w wykonywaniu naszej pracy. W razie potrzeby możemy skontaktować się z uczestnikiem. Nie wolno nam wykorzystywać informacji genetycznych do decydowania o tym, czy udzielimy uczestnikowi ochrony ubezpieczeniowej i jaka będzie jej cena.

Na przykład: Wykorzystujemy informacje na temat zdrowia uczestnika w celu opracowania lepszych usług dla uczestnika lub upewnienia się, że otrzymuje on dobre usługi.

Na przykład: Przekazujemy dane związane z informacjami na temat zdrowia uczestnika do stanu, aby wykazać, że przestrzegamy naszej umowy.

Płacenie za usługi zdrowotne. Będziemy wykorzystywać i udostępniać informacje na temat zdrowia uczestnika w ramach płatności za usługi zdrowotne.

Na przykład: Udostępniamy informacje o uczestniku jego planowi recept w celu koordynowania płatności za recepty.

Zarządzanie planem. Możemy udostępnić informacje na temat zdrowia użytkownika innym firmom w celu zarządzania planem.

Na przykład: Udostępniamy dane uczestnika firmie transportowej, aby mieć pewność, że dotrze on na ważną wizytę.

Przekazywanie informacji partnerom biznesowym.

Możemy udostępnić informacje zdrowotne uczestnika innej firmie, zwanej partnerem biznesowym, którą zatrudniamy do świadczenia usług na naszą rzecz lub w naszym imieniu. Będziemy udostępniać informacje o uczestniku tylko wtedy, gdy partner biznesowy wyraził pisemną zgodę na zachowanie poufności i bezpieczeństwa informacji na temat zdrowia.

Sposoby, w jakie możemy wykorzystywać lub udostępniać informacje na temat zdrowia uczestnika za jego zgodą

Uczestnik może wybrać sposób udostępniania przez nas jego danych w sytuacjach opisanych poniżej. Powiedz nam, co mamy zrobić, a my wykonamy Twoje instrukcje. Jeśli nie jesteś w stanie poinformować nas o swoich preferencjach, możemy udostępnić Twoje dane, jeśli uznamy, że leży to w Twoim najlepszym interesie.

Udostępnianie informacji osobom zaangażowanym w płatność za opiekę nad pacjentem.

Możemy udostępniać informacje na temat zdrowia uczestnika członkom jego rodziny, przyjaciołom lub innym osobom zaangażowanym w opiekę zdrowotną lub pomagającym w jej opłaceniu. Uczestnik ma prawo zażądać, abyśmy nie udostępniali jego danych określonym osobom, ale musi nas o tym poinformować.

Udostępnianie informacji o świadczeniach zdrowotnych, usługach i alternatywach leczenia.

Możemy poinformować uczestnika o usługach zdrowotnych, produktach, możliwych

metodach leczenia lub dostępnych alternatywach. Nie możemy sprzedawać informacji o stanie zdrowia uczestnika bez jego pisemnej zgody.

Informacje poufne. Niektóre rodzaje informacji medycznych są bardzo wrażliwe. Prawo może wymagać uzyskania pisemnej zgody użytkownika na udostępnienie tych informacji. Wrażliwe informacje medyczne mogą obejmować testy genetyczne, testy na HIV/AIDS, diagnozę lub leczenie, zdrowie psychiczne, używanie alkoholu i substancji odurzających, napaść na tle seksualnym lub zapłodnienie in vitro. Zgoda uczestnika jest również wymagana w przypadku wykorzystywania i udostępniania notatek z psychoterapii.

Wykorzystywanie danych uczestnika do celów marketingowych. Nie możemy wykorzystywać ani ujawniać informacji na temat zdrowia uczestnika do celów marketingowych, chyba że uzyskamy jego pisemną zgodę.

Sprzedż danych uczestnika. Nie możemy sprzedawać informacji na temat zdrowia uczestnika, chyba że uzyskamy jego pisemną zgodę.

W jaki sposób musimy udostępnić informacje na temat zdrowia uczestnika

Musimy również udostępnić dane uczestnika w sytuacjach, które przyczyniają się do dobra publicznego lub bezpieczeństwa. Musimy spełnić wiele warunków określonych w przepisach prawa, zanim będziemy mogli udostępnić dane uczestnika do tych celów.

Badania naukowe. Możemy wykorzystywać lub udostępnić dane uczestnika do celów prowadzenia badań zdrowotnych.

Zdrowie i bezpieczeństwo publiczne. Możemy udostępnić informacje na temat zdrowia uczestnika ze względów związanych ze zdrowiem i bezpieczeństwem publicznym.

Na przykład:

- Zapobieganie chorobom lub ich kontrola;
- Pomoc w zgłaszaniu informacji o złych produktach;
- Zgłaszanie niepożądanych reakcji na leki;
- Poinformowanie użytkownika, że mógł zostać narażony na chorobę lub może być

narażony na ryzyko zachorowania lub rozprzestrzeniania się choroby lub schorzenia.

- Przekazanie informacji pracodawcy w pewnych ograniczonych przypadkach.

Nadużycia i zaniedbania. Możemy być zmuszeni do udostępnienia danych uczestnika w celu zgłoszenia podejrzenia nadużycia, zaniedbania lub przemocy domowej agencjom stanowym i federalnym. Prawdopodobnie zostaniesz poinformowany/-a, że udostępniamy te informacje tym agencjom.

Pomoc w przypadku katastrof. Możemy udostępnić informacje na temat zdrowia uczestnika w sytuacji pomocy w przypadku katastrofy.

Zapobieganie poważnym zagrożeniom dla bezpieczeństwa. Możemy wykorzystywać i udostępniać informacje medyczne uczestnika w celu zapobiegania lub zmniejszania poważnego zagrożenia dla jego zdrowia i bezpieczeństwa lub zdrowia i bezpieczeństwa innych osób.

Przestrzeganie prawa. Musimy udostępnić informacje na temat uczestnika, gdy wymagają tego od nas przepisy federalne lub stanowe.

Jako część postępowania prawnego. Możemy udostępnić informacje na temat zdrowia uczestnika w odpowiedzi na nakaz sądowy lub wezwanie do sądu. Będziemy udostępnić wyłącznie informacje określone w zamówieniu. Jeśli otrzymamy jakiegokolwiek inne wnioski prawne, możemy udostępnić informacje na temat zdrowia uczestnika, jeśli zostaniemy poinformowani, że uczestnik o tym wie i nie sprzeciwia się udostępnieniu.

Udostępnianie informacji organom ścigania. Musimy udostępnić informacje na temat zdrowia uczestnika, gdy wymaga tego od nas prawo lub proces sądowy, w tym w następujących przypadkach:

- W celu zidentyfikowania lub zlokalizowania podejrzanego, zbiega, świadka lub osoby zaginionej
- W celu uzyskania informacji o faktycznej lub domniemanej ofierze przestępstwa

Możemy również udostępnić informacje organom ścigania, jeśli uważamy, że śmierć była wynikiem

przestępstwa lub w celu zgłaszania przestępstw na naszym terenie lub w nagłych wypadkach.

Podczas dochodzenia. Udostępnimy dane uczestnika sekretarzowi departamentu Department of Health and Human Services, jeśli poprosi o nie w ramach dochodzenia w sprawie naruszenia prywatności.

Specjalne funkcje rządowe. Możemy udostępniać informacje na temat zdrowia uczestnika:

- Upoważnionym urzędnikom federalnym
- Wojsku
- Na potrzeby wywiadu, kontrwywiadu i innych działań związanych z bezpieczeństwem narodowym
- Aby chronić prezydenta

Koronerom, lekarzom medycyny sądowej i dyrektorom zakładów pogrzebowych. Możemy udostępniać informacje na temat zdrowia koronerowi lub lekarzowi medycyny sądowej w celu zidentyfikowania zmarłej osoby lub ustalenia przyczyny zgonu. Możemy również udostępniać informacje na temat zdrowia przedsiębiorcom pogrzebowym, jeśli potrzebują ich do wykonywania swojej pracy.

Działania w zakresie nadzoru zdrowotnego. Niektóre agencje ds. zdrowia są odpowiedzialne za nadzorowanie systemów opieki zdrowotnej i programów rządowych lub upewnianie się, że przestrzegane są prawa obywatelskie. W tych celach możemy udostępniać dane uczestnika tym agencjom.

Dawstwo narządów i tkanek. Jeśli pacjent jest dawcą narządów, możemy ujawnić informacje na temat zdrowia organizacjom odpowiedzialnym za pobieranie, transport lub przeszczep narządu, oka lub tkanki.

Odszkodowania dla pracowników. Możemy udostępniać informacje na temat zdrowia uczestnika agencjom lub osobom fizycznym w celu przestrzegania przepisów dotyczących odszkodowań pracowniczych lub innych podobnych programów.

Prawa uczestnika dotyczące informacji na temat zdrowia

Uczestnik ma prawo zażądać ograniczeń.

Uczestnik ma prawo poprosić nas o ograniczenie sposobów, w jakie wykorzystujemy i udostępniamy

jego informacje na temat do celów leczenia, płatności i operacji związanych z opieką zdrowotną. Nie musimy się zgadzać, jeśli miałyby to wpływ na opiekę nad uczestnikiem.

Wniosek musi zostać złożony na piśmie, podpisany i opatrzony datą. Uczestnik musi w nim opisać informacje, które chce ograniczyć, i powiedzieć nam, kto nie powinien otrzymywać tych informacji. Pisemny wniosek należy przesłać do biura Office of Corporate Compliance, 1950 W. Polk, Suite 9217, Chicago, IL 60612. Poinformujemy Cię, czy zgadzamy się na Twoją prośbę, czy nie. Jeśli wyrazimy na niego zgodę, zastosujemy się do Twojej prośby, chyba że informacje te będą potrzebne do leczenia w nagłych przypadkach.

Uczestnik ma prawo do uzyskania kopii dokumentacji medycznej i roszczeń.

Uczestnik ma prawo do przeczytania lub uzyskania kopii dokumentacji dotyczącej jego stanu zdrowia i roszczeń oraz innych informacji zdrowotnych, które posiadamy na jego temat.

Aby zobaczyć i uzyskać kopie swoich informacji, należy wypełnić wniosek na piśmie. Przekażemy Ci kopię lub podsumowanie dokumentacji dotyczącej zdrowia i roszczeń w ciągu 30 dni od złożenia wniosku. W przypadku żądania kopii dokumentacji dotyczącej stanu zdrowia i roszczeń, możemy pobrać uzasadnioną, opartą na kosztach opłatę za koszty kopiowania, wysyłki lub inne wydatki związane z żądaniem.

Uczestnik ma prawo do żądania zmian. Uczestnik może poprosić nas o zmianę swoich informacji na temat zdrowia lub danych dotyczących płatności, jeśli uważa, że są one nieprawidłowe lub niekompletne. W tym celu trzeba przesłać nam pisemny wniosek i podać powód, dla którego chce się dokonać zmiany. Nie jesteśmy zobowiązani do wyrażenia zgody na dokonanie zmiany. Jeśli nie wyrazimy zgody na wnioskowaną zmianę, poinformujemy Cię o tym na piśmie w ciągu 60 dni. Możesz następnie wysłać kolejny wniosek, jeśli się z nami nie zgadzasz. Zostanie on dołączony do informacji, które mają zostać zmienione lub poprawione.

Uczestnik ma prawo zażądać poufnej komunikacji.

Uczestnik może poprosić nas o kontaktowanie

się z nim w określony sposób (na przykład telefon domowy lub biurowy) lub o wysyłanie poczty na inny adres. Rozważymy wszystkie uzasadnione wnioski. Musimy wyrazić zgodę, jeśli uczestnik poinformuje nas, że będzie w niebezpieczeństwie, jeśli nie zastosujemy się do jego prośby.

Uczestnik ma prawo do rozliczenia ujawnionych informacji. Uczestnik ma prawo złożyć pisemny wniosek o listę przypadków udostępnienia przez nas informacji na temat jego zdrowia w ciągu ostatnich sześciu lat. Lista będzie zawierać informacje o tym, komu je udostępnił, a także datę i powód udostępnienia. Uwzględnimy wszystkie ujawnienia z wyjątkiem tych dotyczących leczenia, płatności i operacji związanych z opieką zdrowotną oraz wszelkich ujawnień, o które poprosił nas uczestnik. Jedno takie rozliczenie rocznie będzie dostępne za darmo, ale naliczymy rozsądną, opartą na kosztach opłatę, jeśli poprosisz o kolejne w ciągu 12 miesięcy. Pisemny wniosek musi określać przedział czasowy.

Uczestnik ma prawo do otrzymania papierowej kopii niniejszego powiadomienia. Uczestnik ma prawo w dowolnym momencie poprosić o papierową kopię niniejszego powiadomienia. Niezwłocznie prześlemy kopię papierową.

Uczestnik ma prawo wybrać kogoś, kto będzie działał w jego imieniu. Jeśli udzieliłeś/-aś komuś pełnomocnictwa medycznego lub jeśli ktoś jest Twoim opiekunem prawnym, osoba ta może korzystać z Twoich praw i dokonywać wyborów dotyczących Twoich informacji na temat zdrowia. Przed podjęciem jakichkolwiek działań upewnij się, że dana osoba posiada takie uprawnienia i może działać w Twoim imieniu.

Działania informacyjne dotyczące HIV

CountyCare współpracuje ze stanem Illinois w celu powstrzymania nowych przypadków HIV. Departament zdrowia publicznego stanu Illinois (ang. Illinois Department of Public Health) dzieli się danymi na temat HIV z organizacjami IL Medicaid i IL Managed Care, aby zapewnić lepszą opiekę osobom żyjącym z HIV. Imię i nazwisko, data urodzenia, numer SSN, status HIV i inne informacje są bezpiecznie udostępniane wszystkim uczestnikom programu.

Zmiany w Oświadczeniu

Możemy zmienić nasze zasady ochrony prywatności, procedury i niniejsze Oświadczenie w dowolnym momencie, a zmiany będą miały zastosowanie do wszystkich informacji, które posiadamy o uczestniku. W przypadku wprowadzenia zmian nowe Oświadczenie zostanie opublikowane na naszej stronie internetowej, a jego kopia zostanie wysłana do uczestnika pocztą.

Co jeśli muszę zgłosić problem?

Jeśli jesteś niezadowolony/-a i zgłosisz problem, nie wykorzystamy Twojej skargi przeciwko Tobie.

Jeśli uczestnik uważa, że CountyCare naruszyło jego prawa do prywatności określone w niniejszym Powiadomieniu, może złożyć skargę do CountyCare lub do biura ds. praw obywatelskich (ang. Office for Civil Rights) w ramach departamentu U.S. Department of Health and Human Services.

Skargę można złożyć w biurze ds. praw obywatelskich (ang. Office for Civil Rights) w ramach departamentu U.S. Department of Health and Human Services, wysyłając pismo na adres:

**U.S. Department of Health and Human
Services Office for Civil Rights**
200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201

Można również zadzwonić pod numer 1-877-696-6775 lub odwiedzić stronę www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.

Możesz skontaktować się z urzędnikiem ds. zgodności i ochrony prywatności CountyCare (ang. CountyCare Compliance and Privacy Officer), aby omówić wszelkie wątpliwości, korzystając z poniższych informacji:

**Office of Corporate Compliance
Cook County Health**
1950 West Polk
Chicago, IL 60612
Telephone: 1-877-476-1873

TWÓJ KOORDYNATOR OPIEKI

Możesz skontaktować się ze swoim koordynatorem opieki pod numerem 312-864-8200 / 855-444-1661 (bez opłat) / 711 (TDD/TTY), od poniedziałku do piątku. Osoby niedosłyszące mogą zadzwonić na naszą linię TDD/TTY pod numer 711.

Ważne jest, aby pozostawać w kontakcie z koordynatorem opieki. Jest to osoba, która pomoże Ci w korzystaniu z usług. Upewnij się, że masz zapisane imię i nazwisko i numer telefonu swojego koordynatora opieki.

Mój koordynator opieki CountyCare: _____

Numer telefonu: _____



DZIĘKUJEMY ZA
UCZESTNICTWO W PROGRAMIE

COUNTYCARE ACCESS!

