



*MINISTARSTVO ZDRAVSTVA DRŽAVE VERMONT*

# **Priručnik o programima zdravstvene skrbi**



**GreenMountainCare**  
A HEALTHIER STATE OF LIVING

**Attention! If you need help in your language, please call 1-800-250-8427**

انتباه! إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك ، فيرجى الاتصال  
على **1-800-250-8427**

သတိပြုရန်! မိတ်ဆွေသည် သင့်ဘာသာစကားဖြင့် အကူအညီ လိုပါက၊  
ကျေးဇူးပြုပြီး 1-800-250-8427 ကိုခေါ်ပါ။

Pažnja! Ako vam je potrebna pomoć na vašem jeziku, pozovite **1-800-250-8427**

توجه! اگر شما نیاز به کمک در زبان خود، لطفا با شماره تلفن 1-800-250-8427-1

Attention! Si vous avez besoin d'assistance dans votre langue, appelez le **1-800-250-8427**

Nurabe maso! Niba ukeneeye ubufasha mu rurimi rwawe, wahamagara kuri **1-800-250-8427**

ध्यान! यदि तपाईंलाई आफ्नो भाषामा मद्दत चाहिन्छ भने, कृपया **1-800-250-8427** मा कल गर्नुहोस्

پاملرنه! که تاسو په خپله ژبه کې مرستې ته اړتیا لرئ،  
مهرباني وکړئ **1-800-250-8427** ته زنگ ووهئ

Ogow! Haddii aad u baahan tahay in lagugu caawiyo luqaddada, fadlan wac **1-800-250-8427**

¡Atención! Si necesita ayuda en su idioma, por favor llame al **1-800-250-8427**

Muhimu! Kama wahitaji usaidizi kwa lugha yako, tafadhali piga simu **1-800-250-8427**

Uvaha! Yakshcho vam potribna dopomoha vashoyu movoyu, telefonuyte za nomerom **1-800-250-8427**



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

# Sadržaj

<a href="#">Pozor! Ako vam je potrebna pomoć na vašem jeziku, nazovite 1-800-250-8427</a> .....	2
<a href="#">Sadržaj</a> .....	3
<a href="#">Dobro došli u program Green Mountain Care</a> .....	5
<a href="#">Nazivi programa</a> .....	5
<a href="#">Vaša Green Mountain Care kartica</a> .....	6
<a href="#">Medicinske usluge i uputnice</a> .....	6
<a href="#">Pružatelj primarne zdravstvene zaštite (PCP)</a> .....	6
<a href="#">Usluge nakon radnog vremena</a> .....	6
<a href="#">Specijalisti</a> .....	6
<a href="#">Ako vaš liječnik ne sudjeluje u programu Green Mountain Care</a> .....	6
<a href="#">Redovni pregledi</a> .....	7
<a href="#">Medicaid i Dr. Dynasaur</a> .....	7
<a href="#">Što pokriva vaš program (usluge koje možete dobiti)</a> .....	7
<a href="#">Participacija u programu Medicaid</a> .....	8
<a href="#">Premije</a> .....	8
<a href="#">EPSDT</a> .....	9
<a href="#">Što nije obuhvaćeno vašim programom</a> .....	10
<a href="#">Dobivanje usluga koje pokrivaju programi Medicaid i Dr. Dynasaur</a> .....	10
<a href="#">Iznimke</a> .....	10
<a href="#">Prethodno odobrenje</a> .....	10
<a href="#">Trajna medicinska oprema (DME)</a> .....	11
<a href="#">Lijekovi i prethodno odobrenje</a> .....	12
<a href="#">Medicinski prijevoz koji nije hitan</a> .....	12
<a href="#">Hitni slučajevi</a> .....	12
<a href="#">Kada morate platiti</a> .....	13
<a href="#">Ako dobijete račun</a> .....	14
<a href="#">Ako imate drugo osiguranje</a> .....	14
<a href="#">Vaša prava i obveze</a> .....	14
<a href="#">Imate pravo na sljedeće</a> .....	14
<a href="#">Prijevara, pronevjera i zlouporaba – krađa ili varanje u svrhu dobivanja novca od Medicaida?</a> .....	15
<a href="#">Biološke oporuke i punomoć u slučaju spriječenosti</a> .....	15
<a href="#">Doniranje organa</a> .....	16



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

<a href="#">Dijeljenje podataka s vašim pružateljem primarne zdravstvene zaštite (PCP)</a>	16
<a href="#">Obavijest o praksama zaštite privatnosti</a>	16
<a href="#">Osiguranje kvalitete</a>	17
<a href="#">Ako se ne slažete s odlukom koju smo donijeli</a>	17
<a href="#">Prigovori</a>	22
<a href="#">Trebate pomoć?</a>	22
<a href="#">Centar za korisničku podršku za Vermont Health Connect i Green Mountain Care</a>	22
<a href="#">Ured službenika za pitanja zdravstvene zaštite (HCA)</a>	22
<a href="#">Dodatne informacije</a>	23
<a href="#">Ostali programi</a>	23
<a href="#">Dnevne usluge za odrasle</a>	23
<a href="#">Program osobne skrbi i njege</a>	23
<a href="#">Integrirane usluge za djecu (CIS)</a>	23
<a href="#">Integrirane usluge za djecu – rana intervencija (CIS-EI)</a>	23
<a href="#">Usluge skrbi za djecu</a>	24
<a href="#">Klinike za djecu s posebnim medicinskim potrebama (CSHN)</a>	24
<a href="#">Program Choices for Care</a>	24
<a href="#">Usluge za osobe s poteškoćama u razvoju</a>	24
<a href="#">Program financijske pomoći</a>	25
<a href="#">Fleksibilno financiranje obitelji</a>	25
<a href="#">Visokotehnološka sestrinska skrb</a>	25
<a href="#">Usluge kućne pomoćnice</a>	25
<a href="#">Specijalne klinike</a>	25
<a href="#">Posebne usluge</a>	25
<a href="#">Program ranog otkrivanja i rješavanja problema sa sluhom države Vermont</a>	26
<a href="#">Mentalno zdravlje</a>	26
<a href="#">Ambulantne usluge za odrasle</a>	26
<a href="#">Usluge za djecu, adolescente i obitelji</a>	26
<a href="#">Rehabilitacija i liječenje u zajednici</a>	26
<a href="#">Hitne službe</a>	26
<a href="#">Program liječenja traumatskih ozljeda mozga</a>	27
<a href="#">Program za žene, dojenčad i djecu (WIC)</a>	27

Listopad 2024.



**Vermont Health Connect i Green Mountain Care**

**Centar za korisničku podršku**

**Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898**

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

## Dobro došli u program Green Mountain Care

Prvi dio ovog priručnika sadrži informacije o svim Green Mountain Care programima.

Imate li pitanja? Nazovite Centar za korisničku podršku za Vermont Health Connect i Green Mountain Care na **1-800-250-8427**. Možete nazvati od ponedjeljka do petka od 8:00 do 16:30 (zatvoreno u dane blagdana). Ovaj se broj nalazi i na poleđini vaše Green Mountain Care kartice.

Ako želite prekinuti Green Mountain Care osiguranje, nazovite **1-800-250-8427**. **ILI** pošaljite pismo na:

DCF/Economic Services Division (Uprava za gospodarske usluge)  
ADPC  
103 South Main Street  
Waterbury, VT 05671-1500

Pružatelji usluga Green Mountain Care trebali bi vam pružiti kvalitetne medicinske usluge koje su vam potrebne. Liječnici ne bi trebali odbiti ili ograničiti medicinski opravdane usluge. Pružatelji usluga u programu Green Mountain Care moraju se pridržavati saveznih zakona o sprječavanju diskriminacije. To znači da će se prema vama postupati jednako bez obzira na to tko ste.

### Nazivi programa

**Medicaid** je zdravstveno osiguranje za djecu, roditelje, skrbnike i starije osobe. Medicaid također pokriva osobe s invaliditetom koje ispunjavaju uvjete navedene u programskim smjernicama. Pokriva i odrasle bez djece koji ispunjavaju određene uvjete. Neki ljudi mogu dobiti dugotrajnu Medicaid skrb. Moraju ispunjavati zdravstvene uvjete Odjela za osobe s invaliditetom, starije osobe i samostalni život, kao i uvjete o prihodima i resursima.

**Dr. Dynasaur** je jeftino ili besplatno Medicaid osiguranje za djecu, tinejdžere mlađe od 19 godina i trudnice.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898  
Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

## Vaša Green Mountain Care kartica

Vaša iskaznica bit će poslana poštom na vašu kućnu adresu. Predočite je kada tražite zdravstvenu zaštitu.

Ako novu iskaznicu ne dobijete u roku od mjesec dana od primitka ovog priručnika, **III** ako je izgubite, nazovite **1-800-250-8427** i zatražite novu. Imate li drugo zdravstveno osiguranje? Svojem liječniku morate pokazati obje iskaznice osiguranja.

## Medicinske usluge i uputnice

### Vaš liječnik ili pružatelj primarne zdravstvene zaštite (PCP)

**Primarna** znači prva. Vaš pružatelj primarne zdravstvene zaštite je onaj kojeg prvog zovete kada vam je potrebna medicinska skrb. U ovoj knjižici nazivamo ga vašim **liječnikom**. On će vam pružiti najveći broj usluga zdravstvene zaštite. Vaš će vas liječnik uputiti specijalistu ako vam je to potrebno. Specijalist je netko tko pruža samo jednu vrstu skrbi. Primjeri: liječnik za srce, liječnik za bubrege.

Je li vam vaš liječnik nepoznat? Zamolite svojeg bivšeg liječnika da pošalje vašu medicinsku edokumentaciju vašem novom liječniku. Nazovite svojeg novog liječnika i obavijestite ga da dokumentacija stiže. Važno je da vaš liječnik ima vašu medicinsku dokumentaciju.

### Usluge nakon radnog vremena

U slučaju zdravstvenih problema, svojem liječniku nastojte otići tijekom redovnog radnog vremena. Ako ste ozbiljnije bolesni ili ozlijeđeni kada je vaša liječnička ordinacija zatvorena, nazovite ordinaciju i zatražite pomoć ili savjet.

Vaša liječnička ordinacija dostupna je na telefonu 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu. Više informacija potražite u poglavlju **Hitni slučajevi** na stranici 12.

### Specijalisti

Specijalist je netko tko je prošao dodatnu obuku. Rješavaju određene vrste zdravstvenih problema. Primjer: za srčane probleme potreban vam je specijalist za srce. Vaš će vam liječnik pomoći da dobijete termin. To se zove **upućivanje**. U većini slučajeva morate posjetiti svojeg liječnika prije odlaska specijalistu. Vaš liječnik može vam pomoći da odlučite trebate li specijalista i da odaberete kojem ćete se obratiti. Ako trebate posjetiti specijalista koji nije u programu Medicaid, prvo vam vaš liječnik mora dati uputnicu. U suprotnom ćete možda morati platiti pregled.

## Ako vaš liječnik nije u programu Green Mountain Care

Idete li liječniku koji nije u programu Green Mountain Care? Možete nastaviti posjećivati tog liječnika najdulje 60 dana nakon što pridruživanja programu. To je moguće **samo u slučaju**:

- bolujete od bolesti opasne po život **III**
- bolujete od bolesti koja se pogoršava ili vas onesposobljava **III**
- trudni ste više od 3 mjeseca **I**
- liječnik pristaje na tarife iz programa i pristaje se pridržavati pravila programa.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

Želite li nastaviti posjećivati svojeg liječnika 60 dana? Želite li saznati više o uputnicama? Nazovite Centar za korisničku podršku na **1-800-250-8427**.

Želite li znati koji liječnici prihvaćaju Green Mountain Care? Koristite online [Alat za pretraživanje pružatelja usluga](#). Liječnici navedeni kao **izvan mreže** ne smiju prihvaćati osiguranje Green Mountain Care.

Svaki liječnik kojeg posjetite mora biti u programu Green Mountain Care. Ako ne sudjeluje u programu, Green Mountain Care im **neće** platiti. Morat ćete platiti njihove usluge. Imate li drugo zdravstveno osiguranje koje može platiti sve ili dio troškova? U tom slučaju liječnik mora prihvaćati i Green Mountain Care i to drugo zdravstveno osiguranje.

### **Ako vam je potrebna skrb izvan Vermont Medicaid mreže**

Imamo vrlo veliku mrežu pružatelja usluga, uključujući mnogo različitih specijalista. Naša mreža osmišljena je tako da rješava širok raspon medicinskih potreba. U nekim rijetkim slučajevima ova mreža nije u stanju liječiti određene posebne zdravstvene probleme. Ako smatrate da vam je potrebna specijalizirana skrb koju ne možete dobiti od pružatelja usluga Vermont Medicaid, obratite se svojem pružatelju primarne zdravstvene zaštite kako biste razgovarali o svojim potrebama. Vaš primatelj primarne zdravstvene zaštite može zatražiti dopuštenje da primanje usluga od pružatelja usluga koji nije dio naše mreže, i to u slučaju:

- Potrebna vam je medicinska usluga obuhvaćena programom Vermont Medicaid.
- Pružatelj usluga kojem se želite obratiti pristaje slijediti naše zahtjeve.
- Možemo utvrditi da skrb koja vam je potrebna nije dostupna unutar naše mreže.

Neće vam se dodatno naplatiti usluge dobivene izvan mreže. Potrebno je odobrenje za skrb izvan mreže.

### **Redovni pregledi**

Uvijek je bolje spriječiti zdravstvene probleme prije nego što se pojave. U tome mogu pomoći redovni pregledi. Pitajte svojeg liječnika koliko često treba ići na kontrole i koje su vam medicinske pretrage potrebne s obzirom na vašu dob i zdravstveno stanje.



## **Medicaid i Dr. Dynasaur**

### **Koje usluge možete dobiti?**

Možete dobiti preglede liječnika i specijalista, bolničku njegu, lijekove i mnoge druge usluge. Postoje određena pravila o vrstama i ograničenju količine. Prvo posjetite svojeg liječnika prije nego što zakažete pregled kod specijalista. Trebate li uslugu? Vaš liječnik trebao bi nazvati pružatelja usluga kako bi bio siguran da je ta usluga obuhvaćena vašim programom. Obuhvaćene usluge su sljedeće:

- skrb u bolnici bez hospitalizacije – zove se ambulantno liječenje
- hitne službe
- operacija i noćenje u bolnici



**Vermont Health Connect i Green Mountain Care**  
**Centar za korisničku podršku**

**Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898**

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

- trudnoća, porod i briga o novorođenčadi prije i nakon poroda
- usluge zaštite mentalnog zdravlja i borbe protiv ovisnosti, uključujući liječenje mentalnih poremećaja, savjetovanje i psihoterapiju
- lijekovi na recept
- rehabilitacijske i habilitacijske usluge i uređaji – pomoć osobama s ozljedama, invaliditetom ili trajnim stanjima da steknu ili oporave vješine
- laboratorijske usluge
- preventivne usluge i kontroliranje bolesti
- stomatološke usluge i usluge korekcija vida i sluha
- pedijatrijske usluge
- prijevoz = vožnje na liječničke preglede koji nisu hitni.

Imate li pitanje o usluzi koja nije navedena? Nazovite Centar za korisničku podršku na **1-800-250-8427**.

### **Participacija u programu Medicaid**

- Članovi Medicaida plaćaju 3 dolara za svaki posjet stomatologu.
- Članovi Medicaida plaćaju 1, 2 ili 3 dolara za recepte.
- Članovi Medicaida plaćaju 3 dolara dnevno u svakoj bolnici za ambulantne posjete bolnici.

Neke usluge u ordinaciji pružatelja usluga izvan bolnice i dalje spadaju pod bolničke ambulantne usluge. Pitajte svojeg pružatelja usluga hoće li se usluga naplaćivati kao „bolnički ambulantni posjet“.

Ako hoće, vaša participacija iznosit će 3 dolara.

Većina djece, trudnica, žena do godine dana nakon poroda i ljudi u domovima za starije osobe **ne** plaćaju participaciju. Osobe u programu liječenja raka dojke i vrata maternice **ne** plaćaju participaciju.

Participaciju **ne** plaćate za sljedeće usluge:

- preventivne usluge
- usluge i potrepštine za planiranje obitelji
- hitne službe
- usluge povezane sa seksualnim napadom.

### **Plaćanje premije**

Neki članovi programa Dr. Dynasaur možda će morati plaćati mjesečnu premiju. Visina iznosa ovisi o obiteljskom prihodu, veličini obitelji i zdravstvenom osiguranju. Kada dobijete svoj prvi račun, platite ga odmah kako bi vaše osiguranje moglo početi. Nastavite plaćati na vrijeme kako ne biste izgubili osiguranje. Ako izgubite račun, nazovite korisničku podršku na **1-800-250-8427**. Oni vam mogu reći koliko dugujete i kako platiti.



**Vermont Health Connect i Green Mountain Care**

**Centar za korisničku podršku**

**Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898**

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.



## Što je EPSDT?

EPSDT je program Medicaid i Dr. Dynasaur za djecu i osobe mlađe od 21 godine. Program je usmjeren na zdravlje djece. **EPSDT** je pokratak za Early Periodic Screening Diagnostic Treatment (Rani periodični probir, dijagnostika i liječenje). Ciljevi programa su sljedeći:

- rano otkrivati probleme, počevši od rođenja
- uključivati posjete liječniku u zakazano vrijeme
- koristiti kontrolne testove za otkrivanje problema
- provoditi naknadne pretrage u slučaju problema
- liječiti sve otkrivene zdravstvene probleme.

## Kako EPSDT funkcionira

EPSDT je savezni zakon. Propisuje da država **mora** platiti bilo koju zdravstvenu uslugu koja je nužna prema medicinskim pokazateljima. **Medicinski pokazatelji** označavaju namjenu za taj zdravstveni problem i da je to ono što bi većina liječnika učinila za liječenje navedenog problema. Plaća više usluga nego što ih Medicaid pokriva za odrasle osobe. Ne postoji ograničenje u vezi s uslugama koje su nužne prema medicinskim pokazateljima. Neke usluge moraju biti odobrene prije no što ih dobijete. To se zove prethodno odobrenje.

## EPSDT pokriva

- redovite preglede
- testiranja kojima se utvrđuje kako djeca ili mladi rastu i uče
- cijepljenja
- preglede vida
- preglede sluha
- testove na trovanje olovom
- posjete stomatologu
- savjetovanja
- prijevoz.

## Koliko često dijete ide na preglede?

Postoji popis liječničkih pregleda koje bi djeca i mladi trebali obaviti svake godine. Postoji i zaseban popis za stomatološke preglede. [Budite u tijeku s detaljnim informacijama i smjernicama EPSDT-a.](#)

## EPSDT ne plaća sljedeće usluge:

- usluge ili stavke koje nisu obuhvaćene saveznim zakonima o Medicaidu (Odjeljak 1905(a) Zakona o socijalnom osiguranju)
- eksperimentalnu skrb koja nije sigurna ili ne djeluje



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

- skupe usluge ili stavke ako postoje jeftinije koje jednako dobro djeluju
- usluge koje nisu medicinske.

Za više informacija posjetite [stranicu s informacijama za članove Vermont Medicaida](#) ili nazovite **1-800-250-8427**.

### Što nije obuhvaćeno vašim programom

- ozljede na radu koje bi trebale biti pokrivena radničkom naknadom
- troškovi usluga koje je naložio sud, osim ako su i medicinski nužne
- istraživačke ili eksperimentalne usluge
- usluge za poboljšanje vašeg izgleda (kozmetičke usluge)
- usluge koje nisu medicinski nužne
- akupunktura, akupresura ili terapija masažom
- usluge koje vam pomažu da zatrudnite (liječenje neplodnosti)
- članstvo u topicama ili teretanama i
- liječenje u inozemstvu.

### Dobivanje usluga koje pokrivaju programi Medicaid i Dr. Dynasaur

#### Ako Medicaid ne pokriva uslugu

Sve medicinski nužne usluge pokrivena su EPSDT-om za sve osobe mlađe od 21 godine. Što ako Medicaid ne pokriva uslugu za odrasle u dobi od 21 i više godina? Možete zatražiti da za vas pokrijemo tu uslugu. To se zove **iznimka**. Centar za korisničku podršku može vam pomoći u slanju tog zahtjeva. Vi i vaš liječnik morat ćete nas obavijestiti o uslugama i zašto su vam potrebne. Odgovor ćemo vam poslati poštom za otprilike 30 dana.

Želite li saznati više ili zatražiti iznimku? Nazovite Centar za korisničku podršku na **1-800-250-8427**. Obrasci se nalaze na [stranici za obavijesti članovima o iznimkama osiguranja](#).

#### Prethodno odobrenje

Neke usluge i lijekovi moraju biti odobreni prije nego što ih možete dobiti. To se zove **prethodno odobrenje**. Vaši liječnici znaju koje su to usluge i lijekovi. Tražit će prethodno odobrenje za vas.

Ako dobijemo sve potrebne informacije, o prethodnim odobrenjima odlučuje se u roku od 3 dana. Vi i vaš liječnik dobit ćete obavijest o odluci. Za hitne usluge **nije** potrebno prethodno odobrenje.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care

Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

## Trajna medicinska oprema (DME)

Trajna medicinska oprema je oprema koja će vam olakšati život s vašim zdravstvenim stanjem. Primjeri su invalidska kolica i bolnički kreveti.

### Kako mogu nabaviti trajnu medicinsku opremu?

#### 1. Vaš liječnik uputit će vas stručnjaku na procjenu.

- Procjenom se odlučuje kakva vam je oprema potrebna. Većinu procjena rade fizikalni ili radni terapeuti. Zakazat će vam termin. Možda ćete morati pričekati ako su jako zauzeti i ako prvo trebate isprobati opremu.
- **Napomena:** Je li oprema koja vam je potrebna jednostavna? Liječnik vam može reći da procjena nije potrebna. U tom slučaju prijedite na korak 2.
- Poslat će obrazac vašem liječniku u kojem se navodi kakvu opremu trebate.

#### 2. Vaš liječnik napisat će vam recept.

- Vaš liječnik potpisat će obrazac za procjenu i napisati recept. Poslat će vaš recept tvrtki Durable Medical Equipment koja posjeduje opremu.

#### 3. Tvrtka Durable Medical Equipment zatražit će od Medicaida prethodno odobrenje.

**Ako vam NIJE potrebna prethodna autorizacija, prijedite na korak 5.**

- Trebate li prethodno odobrenje? Tvrtka DME poslat će Medicaidu informacije o vama i opremi koja vam je potrebna. **Prethodno odobrenje** znači da Medicaid mora dati odobrenje prije nego što možete dobiti opremu.
- Službenik će provjeriti vaše podatke i odlučiti s medicinskog stajališta imate li potrebu za opremom.
- Ako službenik treba više informacija, Medicaid će zatražiti od tvrtke DME da ih pošalje. Medicaid ima 14 dana od prvobitnog zahtjeva da donese odluku.

#### 4. Medicaid će vas obavijestiti o odluci

- Medicaid će vama, vašem pružatelju usluga i tvrtki DME poslati takozvanu Obavijest o odluci. U Vermontu programom Medicaid upravlja Ministarstvo zdravstva države Vermont (DVHA). Pisma će slati DVHA.

#### 5. Tvrtka DME nabavit će opremu za vas

Ako Medicaid odobri, tvrtka DME dat će vam opremu ili je naručiti.

Ako Medicaid **ne** odobri, možete se žaliti na odluku. Da biste se žalili, nazovite Centar za korisničku podršku na **1-800-250-8427**. **Žalbam** se od njih traži da ponovno razmotre vaš slučaj. Medicaid nastoji brzo odgovarati na zahtjeve za opremom u Vermontu. Za komplicirana invalidska kolica potrebno je oko 9 dana. To je brže nego što to zahtijevaju



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

pravila Medicaida. Također je brže nego u mnogim drugim državama. Za jednostavnu opremu čeka se još kraće. Imate li Medicaid i Medicare ili neko drugo osiguranje? U tom slučaju može potrajati dulje.

### Lijekovi i prethodno odobrenje

Green Mountain Care traži od liječnika da propisuju lijekove s popisa odabranih lijekova. To pomaže u smanjenju troškova. Neki od njih su uobičajeni/generički lijekovi koji koštaju manje. Djeluju na isti način kao i skupi lijekovi poznatih marki. Liječnici i ljekarne moraju vam dati lijek s najnižom cijenom koji će vam odgovarati. Što ako odbijete uobičajeni/generički lijek i želite lijek poznate marke? Možda ćete sami morati platiti lijek poznate marke.

Neki lijekovi mogu vam se dati samo u zalihama od 90 dana. Uključeni su lijekovi za visoki krvni tlak, kolesterol i dijabetes. Za prvi put možda ćete dobiti manju količinu kako biste vi i vaš liječnik odlučili odgovara li vam lijek. Nakon toga dobit ćete zaliha za 90 dana.

Što ako vaš liječnik misli da vam je potreban lijek poznate marke? Ili smatra da vam ne treba zaliha za 90 dana? Može zatražiti da mi platimo taj lijek. Želite li kopiju popisa preferiranih lijekova? **ILI** popis lijekova koji zahtijevaju zaliha za 90 dana? Nazovite korisničku podršku na **1-800-250-8427**. Ili pogledajte [popis preferiranih lijekova](#) online.

### Medicinski prijevoz koji nije hitan

Vožnje do liječničkih pregleda i usluga koje nisu hitne dostupne su onim članovima Medicaida koji nemaju pristup prijevozu i ne žive u blizini javne autobusne linije. Pregled mora biti kod pružatelja usluga koji sudjeluje u programu Medicaid i račun se šalje Medicaidu. Pokrivena su i putovanja po recepte.

Primjeri dostupnog prijevoza podrazumijevaju posjedovanje registriranog, osiguranog vozila; članovi uže obitelji koji posjeduju vozila; vožnje vozilima u vlasništvu objekta; i lako dostupan javni prijevoz.

Za pitanja i/ili zakazivanje vožnje obratite se Udruzi javnog prijevoza Vermonta na **1-833-387-7200**.

### Hitni slučajevi

Hitan slučaj je iznenadna i neočekivana bolest, zdravstveno stanje ili mentalni poremećaj, sa simptomima za koje vjerujete da bi mogli biti ozbiljna prijetnja vašem zdravlju ili životu ako odmah ne dobijete liječničku pomoć. DVHA ne ograničava niti definira ono što mislite da je hitan slučaj. Ovo su neki primjeri, ali hitni slučajevi nisu isključivo stanja iz popisa u nastavku:

- bol u prsima
- slomljene kosti
- konvulzije ili napadaji
- teško krvarenje



Vermont Health Connect i Green Mountain Care

Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

- teške opekline
- jaka bol
- kriza mentalnog zdravlja.

DVHA neće ograničiti plaćanje ako ste upućeni da potražite hitnu pomoć. Hitne službe i poststabilizacijske usluge pokrivene su za korisnike 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu.

Pokrivene su i usluge nakon hitnih slučajeva kako biste bili sigurni da je vaše zdravlje stabilno u tim izvanrednim situacijama.

Pokrivene su i hitne medicinske usluge kao što su šivanja, operacije, rendgenske snimke ili drugi postupci.

Ako imate hitan slučaj, nazovite 911 ili odmah idite u najbližu hitnu pomoć ili bolnicu radi hitne pomoći. Za hitnu pomoć ne treba vam uputnica vašeg pružatelja primarne zdravstvene zaštite. Obavijestite svojeg pružatelja primarne zdravstvene zaštite o tome što se dogodilo što je prije moguće.

Ako vam je potrebna hitna pomoć izvan mreže Green Mountain Care, a dok ste na putu, nazovite 911 ili odmah idite u najbližu službu hitne pomoći. Green Mountain Care odgovoran je za plaćanje hitne pomoći. Također smo odgovorni za plaćanje skrbi potrebne za stabilizaciju vašeg zdravlja nakon pružanja hitne pomoći.

Kada budete u mogućnosti, obratite se Centru za korisničku podršku na 1-800-250-8427 kako biste nas obavijestili da vam je pružena hitna pomoć. Nazovite nas na taj broj i ako dobijete račun za pruženu skrb. Surađivat ćemo s pružateljem usluga kako bismo slijedili propise koji su nam potrebni za plaćanje vaše skrbi.

## Kada morate platiti

Ako ne slijedite pravila programa, možda ćete sami morati platiti usluge. To se može dogoditi **U SLJEDEĆIM SLUČAJEVIMA:**

- Nemate uputnicu ili prethodno odobrenje koje vam je potrebno prije nego što dobijete uslugu; **ILI**
- Posjetili ste pružatelja usluga koji nije u programu Green Mountain Care; **ILI**
- Vaš pružatelj usluga obavijesti vas da usluga nije obuhvaćena programom, a vi je svejedno dobijete.

Obavezno pružatelja usluga obavijestite da imate Green Mountain Care. Reći će vam ako ne prihvaćaju vaše osiguranje.

Ne želite dobivati račune za svoju medicinsku skrb? Slijedite pravila programa.

## Ako dobijete račun

- Odmah otvorite račun.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

- Nazovite pružatelja usluga i provjerite znaju li da ste u programu Green Mountain Care i
- Za pomoć nazovite korisničku podršku na **1-800-250-8427**.
- **Ne plaćajte račun prije nego što nazovete korisničku podršku.** Green Mountain Care može plaćati samo pružateljima usluga. Ako vi platite uslugu, mi vam ne možemo refundirati taj novac.

## Ako imate drugo osiguranje

Ako imate drugo osiguranje, slijedite njihova pravila. Idite liječnicima koji su u uključeni u vaš plan osiguranja i u naše programe. Vaš liječnik prvo mora račun poslati vašem drugom osiguranju. Naši programi mogu pomoći u plaćanju onoga što vaše drugo osiguranje ne plati.

## Vaša prava i obveze

### Imate pravo na sljedeće

- pristojno ophođenje
- pažljivo postupanje
- odabrati i promijeniti svojeg liječnika / pružatelje usluga
- dobiti informacije o uslugama programa i liječniku / pružateljima usluga
- dobiti informacije o svojem zdravlju rječnikom koje vam je razumljiv
- odlučiti o svojoj zdravstvenoj zaštiti, dobiti odgovore na svoja pitanja i odbiti liječenje
- zatražiti i dobiti presliku svoje medicinske dokumentacije. Možete zatražiti promjene ako su podaci pogrešni.
- zatražiti drugo mišljenje od kvalificiranog liječnika / pružatelja usluga uključenih u Vermont Medicaid
- razgovarati o svojem programu ili nedoumicama u vezi sa zdravstvenom zaštitom (pogledajte stranicu 20)
- biti izuzeti od bilo kakvih oblika sputavanja ili izolacije u svrhu zastrašivanja, kažnjavanja ili zato što je tako lakše
- podnijeti žalbu ako su vam uskraćene usluge za koje mislite da su vam potrebne. Više informacija potražite na stranici 19.

### Treballi biste voditi računa o svojem zdravlju na sljedeće načine:

- Obavijestite svojeg liječnika o simptomima bolesti i anamnezi.
- Postavljajte pitanja ako želite znati više ili nešto ne razumijete.
- Pridržavajte se planova liječenja koje ste dogovorili sa svojim liječnikom.
- Dolazite na zakazane preglede ili, ako ne možete doći, na vrijeme ih otkazite.
- Upoznajte se s pravilima programa kako biste usluge koristili na najbolji mogući način.
- Provjerite jeste li dobili potrebne uputnice od svojeg liječnika / pružatelja primarne zdravstvene zaštite (ako je potrebno) prije nego što posjetite druge pružatelje usluga.
- Plaćajte premije i participacije kada je to potrebno.
- Nazovite ako želite otkazati ili promijeniti termin na koji ne možete doći.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898  
Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

## Prijevarena, pronevjera i zlouporaba

### Krade ili netko ili vara kako bi dobio novac od Medicaida?

Obavijestite Jedinicu za posebne istrage. Evo kako stupiti s njima u kontakt:

- **Internetska stranica:** [Obrazac za prijavu prijave i zlouporabe](#)
- **E-pošta:** [ReportMedicaidFraud@vermont.gov](mailto:ReportMedicaidFraud@vermont.gov)
- **Telefon:** 802-241-9210
- **Faks:** 802-871-3090 (izravan faks na „DVHA Special Investigations Unit“)
- **Poštanska adresa:**

DVHA Special Investigations Unit  
NOB 1 South, 280 State Drive  
Waterbury, VT 05671-1010

## Biološke oporuke i punomoć u slučaju spriječenosti

**Biološka oporuka** je pisani dokument. U njoj piše:

- tko može donositi zdravstvene odluke umjesto vas ako vi ne možete
- u kojoj mjeri ta osoba može donositi odluke
- tko je vaš liječnik / pružatelj primarne zdravstvene zaštite
- kakvu zdravstvenu zaštitu i/ili liječenje želite
- kako želite da se postupa u vezi s osobnim pitanjima, kao što je vaš pogreb
- koga želite za skrbnika, ako je potrebno
- tko su osobe za koje **ne** želite da donose odluke umjesto vas
- kakvu skrb želite ako umirete.

Biološke oporuke su besplatne. Nazivaju se i punomoć u slučaju spriječenosti ili trajna punomoć za zdravstvenu zaštitu. Mogu se nazvati dokumentom o terminalnoj skrbi. Zakon države Vermont o biološkim oporukama je zakon pod nazivom Vermont Advance Directive (Glava 18, Poglavlje 231).

Možda ste previše bolesni da biste donosili odluke o zdravstvenoj zaštiti. Ako **nije** hitan slučaj, liječnici vam ne mogu odmah pružiti skrb. Prvo moraju saznati imate li biološku oporuku. Ako je imate, moraju postupati u skladu s uputama iz biološke oporuke. **ILI** postupati u skladu s uputama osobe koju ste odabrali za donošenje zdravstvenih odluka.

Može li liječnik odbiti slijediti upute iz vaše punomoći u slučaju spriječenosti? Da, ako zbog svojih moralnih ili etičkih uvjerenja smatra da je to pogrešno. **ALI** mora:

- obavijestiti vas i osobu koju ste odabrali da donosi odluke
- pomoći prebaciti vašu skrb drugom liječniku koji će postupati u skladu s uputama
- nastaviti pružati zdravstvenu zaštitu dok se ne pronađe novi liječnik
- navesti u vašoj medicinskoj dokumentaciji:
  - problem
  - poduzete korake da se problem riješi
  - kako je problem riješen.

Svaki pružatelj zdravstvenih usluga mora se pridržavati zakona o biološkim oporukama. Mora imati vlastita pravila čijom će se provedbom poštovati zakoni i propisi.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898  
Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

Smatrate li da se netko ne pridržava zakona? Nazovite Odjel za licenciranje i zaštitu na **1-800-564-1612**. **ILI** [online podnesite pritužbu](#). **ILI** pošaljite pismo:

Division of Licensing and Protection (Odjel za licenciranje i zaštitu)  
103 South Main Street, Ladd Hall  
Waterbury, VT 05671

Želite li informacije o državnom zakonu i biološkim oporukama? Nazovite Etičku mrežu Vermonta na **1-802-828-2909**. **ILI** posjetite njihovu [internetsku stranicu](#). Oni također imaju obrasce za sastavljanje biološke oporuke.

[Glava 18](#) je zakon Vermonta o biološkim oporukama. Želite znati više? Razgovarajte sa svojim liječnikom ili nazovite korisničku podršku na **1-800-250-8427**.

## Doniranje organa

Možda vas zanima doniranje organa nakon smrti. Jedan donator može pomoći mnogim ljudima. Za besplatne informacije nazovite **1-888-275-4772**

## Dijeljenje podataka s liječnikom / pružateljem primarne zdravstvene zaštite

Vašem liječniku možemo dati popis s vašim imenom. Na taj mu način pomažemo da vam pruži potrebnu zdravstvenu skrb. Neki od tih popisa mogu se odnositi na:

- bolesnike sa šećernom bolešću koji nisu pregledali oči u posljednjih godinu dana
- žene koje nisu u skorije vrijeme radile Papa test ili mamografiju
- djecu koja nisu u potpunosti cijepljena
- lijekove koji mogu izazvati loše reakcije kada se kombiniraju s drugim lijekovima
- djecu koja nisu obavila redovne preglede.

## Obavijest o praksama zaštite privatnosti

Dobili ste pismo u kojem piše da ste ispunili uvjete za naše programe. U njemu je bila i preslika naše **Obavijesti o praksama zaštite privatnosti**. Prema Saveznom zakonu o prenosivosti i odgovornosti zdravstvenog osiguranja (HIPAA) dužni smo vam dostaviti tu obavijest. U njoj se navode vaša prava na zaštitu privatnosti i piše kako se vaši zdravstveni podaci mogu koristiti ili dijeliti. Trebate li još jedan primjerak te obavijesti? Nazovite korisničku podršku na **1-800-250-8427** i zatražite ga. **ILI** ga možete [pronaći online](#).



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898  
Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.



Smatrate li da privatnost vaših podataka nije bila zaštićena? Nazovite službenika za zaštitu privatnosti podataka AHS-a na **802-241-2234**. **ILI** posjetite [stranicu za pritužbe u vezi sa zdravstvenim podacima](#).

## Program osiguranja kvalitete

To je program kojim se osigurava kvalitetna zdravstvena zaštita i dobre usluge.

Obraćamo pozornost na sljedeće čimbenike:

- koliko lijekova pacijenti uzimaju
- koliko članova programa dobiva redovitu preventivnu skrb
- koliko članova programa koristi usluge hitne službe kada **nije** hitan slučaj
- kako pružatelji usluga za zaštitu fizičkog i mentalnog zdravlja surađuju
- koliko su članovi programa i pružatelji usluga zadovoljni našim programima.

Molimo liječnike da slijede naše smjernice najbolje prakse za određene kronične bolesti. Na taj način možemo poboljšati liječenje.

Postoje li načini na koje možemo poboljšati programe kako bi vam bolje odgovarali? Nazovite korisničku podršku **1-800-250-8427**. Vaši komentari uzet će se u obzir tijekom našeg pregleda kvalitete.

## Što učiniti ako se ne slažete s odlukom koju smo donijeli

Možete se žaliti odnosno zatražiti da netko pogleda vaš slučaj. Provjerit će jesmo li pogriješili. U nastavku ćete pronaći dodatne informacije.

Odlučite na što se žalite.

- Žalite li se na plaćanje premije?
- **ILI** se žalite na dobivanje ili zadržavanje programa
  - Medicaid / Dr. Dynasaur,
  - VPharm ili
  - programa štednje Medicare?

**Ako je odgovor potvrđan**, pogledajte u nastavku „Ako se ne slažete s našom odlukom o ispunjavanju uvjeta“.

- Žalite li se zato što program Medicaid / Dr. Dynasaur nije pokrio uslugu?
  - **Ako je odgovor potvrđan**, pogledajte u nastavku „Ako se ne slažete s odlukom o pružanju medicinskih usluga“.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

## Ako se ne slažete s našom odlukom o ispunjavanju uvjeta

**Zatražite pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini.** Službenik za saslušanje u Odboru za socijalnu skrb razmotrit će vaš slučaj i odlučiti je li Vermont Medicaid donio ispravnu odluku.

**Imate 90 dana da zatražite pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini.** Pogledajte obavijest o odbijanju. Rok od 90 dana počinje od datuma iz tog pisma.

Pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini možete zatražiti na **3 načina**:

1. **Nazovite** korisničku podršku na **1-800-250-8427**.
2. **Posjetite [stranicu za žalbe](#)** na internetu. Ako imate VHC online račun, obrazac za žalbu nalazi se unutar vašeg računa.

**3. Pošaljite pismo:**

Human Services Board (Odbor za socijalnu skrb)  
14-16 Baldwin St., 2<sup>nd</sup> Floor  
Montpelier, VT 05633-4301

U pismo ili e-poruku navedite svoje ime, datum rođenja i broj telefona. Navedite predmet i razlog žalbe.

**Jesmo li obustavili vaše sudjelovanje u programu Medicaid / Dr. Dynasaur, VPharm ili Medicare programu štednje?** Osiguranje možete zadržati tijekom pravične sudske rasprave na državnoj razini. To nazivamo „nastavkom naknada“. U nastavku pogledajte **Zadržavanje zdravstvene zaštite tijekom žalbenog postupka – što još trebate znati**.

To morate zatražiti u roku od 11 dana od datuma iz obavijesti. **ILI** prije nego što izmjene stupe na snagu, ovisno o tome što nastupi **kasnije**. Rok od 11 dana počinje od datuma kada vam je Vermont Medicaid poslao svoju odluku. To je datum poštanskog žiga. Tijekom žalbenog postupka premiju morate plaćati na vrijeme. U suprotnom vaše osiguranje za zdravstvenu zaštitu može se prekinuti. Da biste nastavili dobivati zdravstvenu zaštitu tijekom postupka žalbe, nazovite Službu za korisničku podršku na **1-800-250-8427**.

**Odnosi li se vaša žalba na iznos premije?** Plaćanja morate izvršiti na vrijeme. U suprotnom vaše osiguranje može biti prekinuto. Što ako platite više? Ako se na pravičnoj sudskoj raspravi na državnoj razini odluka donese u vašu korist, refundirat ćemo vam novac.

## Što se događa kada zatražite pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini?

Vermont Medicaid ponovno će razmotriti vaš slučaj. To može potrajati do 15 dana. Netko iz tima za žalbe u vezi sa zdravstvom razgovarat će s vama o vašoj žalbi. Možda ćemo moći riješiti vaš problem bez pravične sudske rasprave na državnoj razini.

Što ako **ne možemo** promijeniti odluku? Tada ćemo obavijestiti Odbor za socijalnu skrb da želite pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini. Oni će vam poslati pismo. Službenik za saslušanje osoba je koja će odlučivati o vašem predmetu. Dogovorit će sastanak kako bi čuli vašu stranu i odlučiti je li Vermont Medicaid pogriješio. Morate nazočiti tom sastanku. Možete govoriti u svoje ime ili odabrati nekoga tko će govoriti u vaše ime.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898  
Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

**Koliko će to trajati?** Moraju odlučiti o vašem slučaju **u roku od 90 dana** od datuma slanja prve žalbe.

**Trebate li bržu odluku?** Obavijestite nas ako čekanje uzrokuje ozbiljnu štetu za vaše zdravlje ili život. Ako ispunjavate uvjete, možete dobiti bržu (ubrzanu) raspravu. Dobivate li Medicaid jer ste slijepa osoba, osoba s invaliditetom ili imate 65 ili više godina? U tom slučaju odluku ćemo donijeti **što brže možemo**. Dobivate li Medicaid iz nekog drugog razloga? U tom slučaju dobit ćete odluku **u roku od 7 dana**.

### **Ako se ne slažete s odlukom o pružanju medicinskih usluga**

#### **Zatražite interni žalbeni postupak**

Netko u Vermont Medicaidu pogledat će vaš slučaj i donijeti novu odluku. To će biti netko tko nije sudjelovao u donošenju prve odluke. U većini slučajeva prvo morate podnijeti internu žalbu. Ako se i dalje ne slažete, možete zatražiti pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini.

Imate rok od **60 dana** da zatražite internu žalbu. Rok od 60 dana počinje na dan kada vam je Vermont Medicaid poslao obavijest o odluci. Vaš liječnik / pružatelj usluga može u vaše ime zatražiti žalbu ako želite.

#### **Internu žalbu možete zatražiti na 3 načina:**

1. **Nazovite** Centar za korisničku podršku na **1-800-250-8427**. TDD/TTY: 1-888-834-7898
2. **Online:** [Informacije za članove u vezi sa žalbama i pravičnim raspravama](#) **ILI** e-poštom [AHS.DVHAHealthCareAppealsTeam@vermont.gov](mailto:AHS.DVHAHealthCareAppealsTeam@vermont.gov)
3. **Pošaljite pismo:**

Department of Vermont Health Access (Ministarstvo zdravstva države Vermont)  
Health Care Appeals Team (tim za žalbe u vezi sa zdravstvom)  
150 Pilgrim Park – 3rd Floor  
Waterbury, VT 05671-4030

U pismo ili e-poruku navedite svoje ime, datum rođenja i broj telefona. Navedite razlog za žalbu. Navedite koje ste usluge tražili i jeste li odbijeni.

**Jesmo li smanjili ili prekinuli pružanje zdravstvenih usluga koje već dobivate?** Možda ćete moći zadržati svoje usluge tijekom žalbenog postupka. To morate zatražiti prije prestanka pružanja usluge. To nazivamo „nastavkom naknada“. U nastavku pogledajte **Zadržavanje zdravstvene zaštite tijekom žalbenog postupka – što još trebate znati**.

Koji je najbolji način da nastavite primati usluge? Nazovite Službu za korisničku podršku na **1-800-250-8427**.

**Što se događa u internom žalbenom postupku?** Vermont Medicaid će zakazati sastanak kako bi dobio više informacija. Trebali biste sudjelovati na tom sastanku. Možete govoriti u svoje ime ili odabrati nekoga tko će govoriti u vaše ime. Vaš liječnik / pružatelj usluga može Vermont Medicaidu dati informacije.



**Vermont Health Connect i Green Mountain Care**  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898  
Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

**U najvećem broju slučajeva Vermont Medicaid mora odlučiti o vašoj žalbi u roku od 30 dana.** Što ako zatražite više vremena? Što ako vam dulje čekanje može pomoći? Primjeri: Vašem liječniku treba više vremena za slanje informacija. Ili ne možete doći na sastanak u to vrijeme. U tom slučaju može potrajati još 14 dana. Maksimalan rok za donošenje odluke je **44 dana**.

**Je li vam potrebno da Vermont Medicaid brže odluči o vašoj žalbi?** Obavijestite nas ako čekanje uzrokuje ozbiljnu štetu za vaše zdravlje ili život. Vermont Medicaid će vidjeti ispunjavate li uvjete za brzi (ubrzani) žalbeni postupak. Ako ispunjavate, dobit ćete odluku **u roku od 72 sata**. Može potrajati dulje ako to zatražite ili ako bi vam to moglo pomoći. Maksimalno vrijeme bržeg odlučivanja o žalbi je **17 dana**.

**Imate pravo znati kako smo odlučili o vašoj žalbi.** Možete pregledati dokumente, pravila i dokaze koje smo koristili. Možete vidjeti kako smo odlučili je li ono što ste tražili nužno prema medicinskim pokazateljima. Možete dobiti besplatne presliku kompletne dokumentacije. Da biste zatražili preslike, nazovite korisničku podršku na **1-800-250-8427**.

**Trebate pravni savjet ili drugu pomoć?** Možda ćete moći dobiti besplatnu pomoć od Službe za pravnu pomoć države Vermont. Nazovite njihov Ured službenika za pitanja zdravstvene zaštite na **1-800-917-7787**. **ILI** posjetite njihovu [internetsku stranicu](#). Ispunite obrazac.

#### **Ako se ne slažete s Internom odlukom o žalbi**

Možete zatražiti pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini. Službenik za saslušanje u Odboru za socijalnu skrb razmotrit će vaš slučaj i odlučiti je li Vermont Medicaid donio ispravnu odluku.

U većini slučajeva prvo interna žalba mora biti riješena. Tek onda možete zatražiti pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini. Što ako Vermont Medicaid o vašoj internoj žalbi ne odluči u roku? U tom slučaju možete zatražiti pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini bez čekanja na odluku. Maksimalan rok za interni žalbeni postupak:

- 30 dana za interni žalbeni postupak **ILI**
- 44 dana ako ste vi ili mi zatražili više vremena jer bi vam kašnjenje pomoglo **ILI**
- 72 sata za brzi žalbeni postupak **ILI**
- 17 dana za brzi žalbeni postupak **ako** ste vi ili mi tražili više vremena.

Imate **120 dana** da zatražite pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini. Kada počinje rok od 120 dana? Od datuma iz obavijesti o odluci u internom žalbenom postupku.

#### **Pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini možete zatražiti na 3 načina:**

1. Nazovite korisničku podršku na **1-800-250-8427**. TDD/TTY: 1-888-834-7898.  
**ILI** nazovite Odbor za socijalnu skrb na **802-828-2536**.
2. **Online na [internetskoj stranici Odbora za socijalnu skrb](#)**
3. Pošaljite pismo:

Human Services Board (Odbor za socijalnu skrb)  
14-16 Baldwin St., 2<sup>nd</sup> Floor



**Vermont Health Connect i Green Mountain Care**  
**Centar za korisničku podršku**

**Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898**  
Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

Montpelier, VT 05633-4301

U pismu navedite svoje ime, datum rođenja i broj telefona. Navedite razlog za žalbu. Navedite koje ste usluge tražili i jeste li odbijeni.

**Jesmo li smanjili ili prekinuli pružanje zdravstvenih usluga koje već dobivate?** Svoje usluge možete zadržati tijekom pravične sudske rasprave na državnoj razini. **ALI** to morate zatražiti **u roku od 11 dana** od odluke u internom žalbenom postupku. Rok od 11 dana počinje od datuma kada vam je Vermont Medicaid poslao svoju odluku o žalbi. Jeste li već zatražili da zadržite svoje usluge tijekom internog žalbenog postupka? Morate zatražiti ponovo. To nazivamo „nastavkom naknada“. U nastavku pogledajte **Zadržavanje zdravstvene zaštite tijekom žalbenog postupka – što još trebate znati**.

Koji je najbolji način da nastavite primati usluge? Nazovite Službu za korisničku podršku na **1-800-250-8427**.

**Što se događa kada zatražite pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini?** Dobit ćete pismo od Odbora za socijalnu skrb. Službenik za saslušanje osoba je koja će odlučivati o vašem predmetu. Dogovorit će sastanak kako bi čuli vašu stranu i odlučiti je li Vermont Medicaid pogriješio. Morate sudjelovati na tom sastanku. Možete govoriti u svoje ime ili odabrati nekoga tko će govoriti u vaše ime.

**Koliko će vremena trebati da se donese odluka u vašoj pravičnoj sudskoj raspravi na državnoj razini?** Odbor za socijalnu skrb mora odlučiti o vašem slučaju **u roku od 90 dana**. Rok od 90 dana počinje od datuma kada ste prvi put zatražili interni žalbeni postupak. **Ne računaju se dani protekli između donošenja odluke o žalbi i dana kada ste zatražili raspravu.**

**Trebate li bržu odluku?** Obavijestite nas ako čekanje uzrokuje ozbiljnu štetu za vaše zdravlje ili život. Ispunjavate li pravila za brzu pravičnu sudsku raspravu na državnoj razini? U tom slučaju dobit ćete odluku **u roku od 3 radna dana**.

**Zadržavanje zdravstvene zaštite tijekom žalbenog postupka – što još trebate znati.**

- Jeste li sami platili usluge? Ako odluka o žalbi ili na raspravi bude u vašu korist, možda ćemo vam morati refundirati novac.
- Jeste li zadržali svoje usluge tijekom žalbe? Ako izgubite, **možda** ćete morati platiti usluge koje ste dobili tijekom postupka žalbe.
- Tražite li žalbu ili raspravu? U isto vrijeme možete zatražiti zadržavanje usluga do okončanja.
- Odnosi li se vaša žalba ili saslušanje na uslugu koja je ukinuta ili za koju je naknada smanjena? Je li usluga ukinuta ili je naknada smanjena zbog promjene saveznog ili državnog zakona? Ako je tako, **ne možete zadržati** uslugu tijekom žalbe ili rasprave.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

## Trebate pravni savjet ili drugu pomoć u vezi sa žalbom?

Možda ćete moći dobiti **besplatnu** pomoć od Službe za pravnu pomoć države Vermont. Nazovite njihov Ured službenika za pitanja zdravstvene zaštite na **1-800-917-7787**. **ILI** posjetite njihovu [internetsku stranicu](#). Ispunite obrazac.

## Druge vrste pritužbi na vaše zdravstvene usluge – možete podnijeti prigovor

Jeste li nezadovoljni time gdje ili kada morate ići po usluge? Mislite li da vaše usluge nisu dovoljno dobre? Jeste li oštećeni u procesu iskorištavanja svojih prava? Na te se stvari **ne možete žaliti**. Ali možete podnijeti nešto što se zove **prigovor**. Možete ga podnijeti u bilo kojem trenutku pozivom korisničkoj podršci na **1-800-250-8427**.

Što ako niste zadovoljni načinom na koji se rješava vaš prigovor? Možete zatražiti **reviziju prigovora**. Osoba koja nije rješavala vaš prigovor pregledat će vaš slučaj. Provjerit će je li pravično riješen. Dobit ćete pismo u kojem piše što je odlučeno.

## Trebate pomoć?

### Korisnička podrška za Vermont Health Connect i Green Mountain Care

Korisnička podrška za Vermont Health Connect i Green Mountain Care tu je da vam pomogne. Oni mogu odgovoriti na pitanja o vašem programu. Oni vam mogu pomoći u odabiru ili promjeni liječnika / pružatelja primarne zdravstvene zaštite. Oni vam mogu pomoći ako imate problema s dobivanjem zdravstvene skrbi.

Korisnička podrška otvorena je od 8:00 do 16:30 od ponedjeljka do petka. Ne radimo u dane blagdana. Nazovite **1-800-250-8427** ili TDD 1-888-834-7898.

### Obavijestite nas u roku od 10 dana od promjene sljedećih podataka:

- promjene u prihodima ili sastavu kućanstva
- promjene adrese
- rođenje ili posvojenje djece
- smrt
- ostala zdravstvena osiguranja koja imate.

### Ured službenika za pitanja zdravstvene zaštite (HCA)

Ured službenika za pitanja zdravstvene zaštite pomaže u problemima sa zdravstvenom zaštitom. Također vam mogu pomoći s prigovorima, žalbama i pravičnim sudskim raspravama. Nazovite **1-800-917-7787**.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care

Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

## Dodatne informacije

Rado ćemo vam dati informacije o našim programima, uslugama i pružateljima usluga. Pročitajte ovaj priručnik. Ili nazovite korisničku podršku na **1-800-250-8427**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu DVHA](#).

## Ostali programi

Postoje i drugi programi i usluge za djecu, odrasle i obitelji. Neki programi nude prijevoz do mjesta obavljanja usluga. Nazovite korisničku podršku na **1-800-250-8427** i saznajte više. Neki od tih programa imaju dodatne uvjete. Imate pitanja ili želite znati ispunjavate li uvjete? Nazovite za program koji želite, a nazivi i brojevi navedeni su u nastavku.

### Dnevne usluge za odrasle

Dnevne usluge za odrasle pomažu starijim odraslim osobama i odraslim osobama s invaliditetom da ostanu u svojim domovima. Dnevne usluge za odrasle obavljaju se u dnevnim centrima. To je sigurno mjesto gdje ljudi mogu dobiti zdravstvene i socijalne usluge. Nazovite odjel za osobe s invaliditetom, starije osobe i samostalni život na **802-241-2401**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu za dnevne usluge za odrasle](#).

### Program osobne skrbi i njege

Ovaj program pomaže odraslim osobama s invaliditetom kojima je potrebna fizička pomoć u svakodnevnim aktivnostima. Angažirate, obučavate, nadgledate i planirate rad svojih osobnih pomoćnika. Nazovite odjel za osobe s invaliditetom, starije osobe i samostalni život na **802-241-2401**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu programa osobne skrbi i njege](#).

### Integrirane usluge za djecu (CIS)

Ovaj program pomaže ženama koje su trudne ili su tek rodile. Također pomaže obiteljima s djecom od rođenja do šeste godine. Područje njihova rada:

- socijalni rad i podrška obitelji
- zdravlje majki/djeteta i njega
- razvoj djeteta i pomoć djeci s kašnjenjem u razvoju od rođenja do treće godine
- mentalno zdravlje djece i obitelji
- skrb za djecu
- druge specijalnosti kao što su pravilna prehrana, te govorna i jezična terapija.

Nazovite Odjel za razvoj djece i obitelji na **802-241-3110** ili **1-800-649-2642**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu integriranih usluga za djecu](#).

### Integrirane usluge za djecu – rana intervencija (CIS-EI)

Ovaj program namijenjen je djeci mlađoj od 3 godine koja imaju invaliditet **ILI** smetnju u razvoju. Pomaže bebama, maloj djeci i obiteljima. Nazovite Službu za pitanja obitelji u državi Vermont na **1-800-800-4005**.



Vermont Health Connect i Green Mountain Care  
Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898  
Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

### Usluge skrbi za djecu

Dječja skrb u programu Medicaid namijenjena je osobama mlađim od 21 godine koje imaju ozbiljan dugotrajan invaliditet ili zdravstveni problem koji ih sprječava u aktivnostima prikladnima za njihovu dob, kao i u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti, kao što je hranjenje, oblačenje, samostalni odlazak u kupaonicu. Program pomaže u skrbi za dijete.

Nazovite **1-800-660-4427** ili **802-863-7338**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu usluga skrbi za djecu](#).

### Djeca s posebnim medicinskim potrebama (CSHN)

CSHN pomaže u organizaciji skrbi za djecu s posebnim medicinskim potrebama. Može vam pomoći sa sljedećim programima i uslugama:

koordinacija skrbi

usluge skrbi za djecu

usluge prehrane u zajednici

program probira novorođenčadi

visokotehnoški pedijatrijski program njege

program pedijatrijske palijativne skrbi

rano otkrivanje i rješavanje problema sa sluhom države Vermont.

Nazovite **1-800-660-4427** ili **802-863-7338**, **ILI** posjetite [internetsku stranicu programa za djecu s posebnim medicinskim potrebama](#).

### Program Choices for Care

Ovo je program dugotrajne skrbi koji plaća skrb i podršku starijim stanovnicima Vermonta i osobama s tjelesnim invaliditetom. Program pomaže ljudima u svakodnevnim aktivnostima kod kuće, u ustanovama za zdravstvenu njegu ili domovima za starije i nemoćne. Pružatelji usluga su:

- dnevni centri za odrasle
- lokalne agencije za starije osobe
- ustanove za pomoć u kući
- agencije za liječenje kod kuće
- domovi za starije osobe
- i domovi za nemoćne.

Nazovite **802-241-0294**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu programa Choices for Care](#).

### Usluge za osobe s poteškoćama u razvoju

Pomažu osobama svih dobnih skupina s poteškoćama u razvoju da žive kod kuće sa svojim obiteljima. Usluge podrazumijevaju vođenje poslova, usluge zapošljavanje, podršku zajednici i kratkoročnu skrb. Kratkoročna skrb podrazumijeva skrb dok obitelji uzimaju kratak predah. Nazovite Odjel za osobe s invaliditetom, starije osobe i samostalni život na **802-241-0304**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu Službe za osobe s poteškoćama u razvoju](#).

### Program financijske pomoći

Pomaže obiteljima da plate troškove zdravstvene zaštite djeteta koje osiguranje ne pokriva. Usluge mora propisati ili odobriti klinika za posebne medicinske potrebe djece. Nazovite



Ministarstvo zdravstva u Vermontu na **1-800-660-4427** ili **802-863-7338**. **ILI** posjetite [ovu internetsku stranicu](#) za više informacija.

### **Fleksibilno financiranje obitelji**

Namijenjen je osobama svih dobnih skupina koje imaju poteškoće u razvoju i žive s obitelji. **ILI** obiteljima koje žive s članom obitelji s poteškoćama u razvoju i pružaju mu pomoć. Obitelji odlučuju za koje će se usluge sredstva koristiti. Nazovite Odjel za osobe s invaliditetom, starije osobe i samostalni život, Odjel za razvoj na **802-241-0304**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu za fleksibilno obiteljsko financiranje](#).

### **Visokotehnološka sestrinska skrb**

To je intenzivni program kućne skrbi. Namijenjen je ljudima kojima je tehnologija potrebna za život ili imaju složene medicinske potrebe. Program pomaže ljudima u prijelazu iz bolnice ili druge ustanove u svoj dom. Za **starije od 21 godine**, nazovite Odjel za osobe s invaliditetom, starije osobe i samostalni život na **802-241-0294**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu za visokotehnološke usluge za odrasle](#).

Za **mlađe od 21 godine**, nazovite Pedijatrijski visokotehnološki program kućne skrbi. Nazovite **1-800-660-4427** ili **802-863-7338**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu za visokotehnološku pedijatrijsku skrb](#).

### **Usluge kućne pomoćnice**

Program pomaže osobama s invaliditetom u dobi od 18 i više godina kojima treba pomoć s osobnim potrebama ili kućanskim poslovima kako bi mogli živjeti kod kuće. Usluge podrazumijevaju odlazak u kupovinu, čišćenje i pranje rublja. Nazovite Odjel za osobe s invaliditetom, starije osobe i samostalni život na **802-241-0294**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu za usluge kućne pomoćnice](#).

### **Programi centara i podružnica (engl. Hub and Spoke Programs)**

Hub and Spoke sustav skrbi za poremećaj upotrebe opioida (OUD) osmišljen je za stvaranje integriranog sustava između dva okruženja u kojima se daju lijekovi za poremećaj upotrebe opioida (MOUD) i za koordinaciju upotrebe tih lijekova sa širim sustavima zdravstvenih usluga i usluga socijalne skrbi. Dvije MOUD postavke su: „Programi liječenja ovisnosti o opioidima (OTP)” poznati su u Vermontu kao centri gdje se daju lijekovi i pacijenti se mogu svakodnevno vidati kada je naznačen povećan kontakt, a podružnice su ordinacije „Ambulantnog liječenja ovisnosti o opioidima (OBOT)” u kojima se propisuju lijekovi, a pacijenti se rjeđe viđaju. Usluge podrazumijevaju lijekove, probir za društveno poticanje zdravlja, kao što su stanovanje i pristup hrani. U Centrima i podružnicama savjetnici, voditelji slučajeva i medicinske sestre pružaju savjetovanje i timsku skrb radi koordiniranja i pružanja kompletne zdravstvene zaštite. Umjereni do manje teški slučajevi ovisnosti obično se mogu liječiti u podružnicama koje su tradicionalne liječničke ordinacije ili specijalizirane klinike za borbu protiv ovisnosti. Da biste kontaktirali MOUD, glavne kontakte možete pronaći na [stranici za kontakt](#). Opće informacije možete pronaći na liniji Centra za podršku u borbi protiv alkohola i droge u državi Vermont, i to na [ovoj internetskoj stranici](#).



**Vermont Health Connect i Green Mountain Care**  
**Centar za korisničku podršku**

**Pitanja: Nazovite 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898**  
 Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.

## Program ranog otkrivanja i rješavanja problema sa sluhom države Vermont

Program pruža podršku, obuku i pratnju obiteljima i njihovoj djeci te pružateljima usluga u zajednici. Pomažu u upućivanju na dijagnostička testiranja i ranoj intervenciji. Poziv **1-800-537-0076** ili **802-651-1872**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu programa ranog otkrivanja i rješavanja problema sa sluhom države Vermont](#).

## Mentalno zdravlje

Država Vermont surađuje s agencijama diljem države. Agencije pružaju usluge zaštite mentalnog zdravlja i pomažu ljudima i njihovim obiteljima. To mogu biti velike emocionalne poteškoće, mentalna bolest ili ozbiljni problemi u ponašanju. Mogu pomoći i u pronalaženju ustanove za odgovarajuću skrb, hitne pomoći i bolničke skrbi. Nazovite Odjel za mentalno zdravlje na **802-241-0090**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu programa za mentalno zdravlje](#).

Usluge podrazumijevaju:

- Ambulantne usluge za odrasle – Usluge mogu podrazumijevati procjenu, savjetovanje, propisivanje lijekova i praćenje te usluge za osobe starije od 60 godina s potrebama koje se tiču mentalnog zdravlja. Možda ćete biti stavljeni na listu čekanja.
- Usluge za djecu, adolescente i obitelj – Usluge i podrška za obitelji čija djeca ili tinejdžeri imaju problema s mentalnim zdravljem. Pomažu im da žive, uče i odrastaju zdravo u svojoj školi i zajednici. Usluge podrazumijevaju probir, prevenciju, socijalnu podršku, liječenje, savjetovanje i hitne slučajeve.
- Rehabilitacija i liječenje u zajednici – Ovaj program pomaže ljudima da žive u svojim zajednicama s obitelji, prijateljima i susjedima. Usluge su samo za odrasle osobe s određenim vrstama teških mentalnih bolesti. Moraju ispunjavati i druge uvjete.
- Hitne usluge – To su **hitne usluge za mentalno zdravlje**. Dostupne su **24 sata dnevno, 7 dana u tjednu**. Usluge mogu podrazumijevati **telefonsku podršku, izravni pregled, upućivanje drugom liječniku i konzultacije**.

## Program liječenja traumatskih ozljeda mozga

Program pomaže osobama u dobi od 16 ili više godina s umjerenom do teškom ozljedom mozga da se vrate kući iz bolnica i drugih ustanova te da budu što neovisniji i vrate se na posao. Nazovite Odjel za osobe s invaliditetom, starije osobe i samostalni život na **802-241-0294**. **ILI** posjetite [internetsku stranicu programa liječenja traumatskih ozljeda mozga](#).

## Program za žene, dojenčad i djecu (WIC)

To je program prehrane za dojenčad i djecu do 5 godina, kao i za osobe koje su trudne ili su tek rodile. Pruža im dobru prehranu, edukaciju o zdravoj prehrani i dojenju. Svaki član programa Medicaid može dobiti pristup WIC-u. Posjetite [internetsku stranicu WIC-a](#). **ILI** pošaljite poruku VTWIC-u na **855-11**.

**Saznajte više o pomoći u svojoj zajednici na [internetskoj stranici 211](#).**



Vermont Health Connect i Green Mountain Care

Centar za korisničku podršku

Pitanja: Nazovite **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Također možete dobiti besplatne usluge tumača i alternativne formate.