



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПОСЛУГ З ОХОРОНИ  
ЗДОРОВ'Я ШТАТУ ВЕРМОНТ**

## **Програми охорони здоров'я Посібник**



**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

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

Nurabe maso! Niba ukeneye 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

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

## Зміст

<a href="#">Увага! Якщо вам потрібна допомога вашою мовою, зателефонуйте за номером 1-800-250-8427</a> .....	2
<a href="#">Зміст</a> .....	3
<a href="#">Ласкаво просимо до програми Green Mountain Care Program</a> .....	5
<a href="#">Назви програм</a> .....	5
<a href="#">Ваша картка Green Mountain Care</a> .....	6
<a href="#">Медична допомога й направлення</a> .....	6
<a href="#">Постачальних послуг із надання первинної медичної допомоги (PCP)</a> .....	6
<a href="#">Надання послуг у неробочий час</a> .....	6
<a href="#">Спеціалісти</a> .....	6
<a href="#">Якщо ваш лікар не приймає Green Mountain Care</a> .....	6
<a href="#">Регулярні обстеження</a> .....	7
<a href="#">Medicaid і Dr. Dynasaur</a> .....	7
<a href="#">Що покриває ваша програма (послуги, які ви можете отримати)</a> .....	7
<a href="#">Доплати за Medicaid</a> .....	8
<a href="#">Страхові внески</a> .....	8
<a href="#">Ранні й періодичні обслідування, діагностика та лікування (EPSDT)</a> .....	9
<a href="#">Що не покриває ваша програма</a> .....	10
<a href="#">Отримання послуг, що покриваються програмами Medicaid і Dr. Dynasaur</a> .....	10
<a href="#">Винятки</a> .....	10
<a href="#">Попередні дозволи</a> .....	10
<a href="#">Медичне обладнання тривалого користування (DME)</a> .....	11
<a href="#">Лікарські засоби й попередні дозволи</a> .....	12
<a href="#">Медичне транспортування в неекстрених випадках</a> .....	12
<a href="#">Екстрені ситуації</a> .....	12
<a href="#">Коли потрібно платити</a> .....	13
<a href="#">Якщо ви отримали рахунок</a> .....	14
<a href="#">Якщо ви маєте іншу страховку</a> .....	14
<b>Ваші права й обов'язки</b> .....	14
<a href="#">Ви маєте право</a> .....	14
<a href="#">Шахрайство, марнотратство та зловживання — крадіжка чи обман, щоб отримати гроші Medicaid?</a> .....	15
<a href="#">Медичні заповіти й завчасні розпорядження</a> .....	15
<a href="#">Донорство органів</a> .....	16



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

<a href="#">Надання інформації вашому постачальнику первинної медичної допомоги (PCP)</a> .....	16
<a href="#">Повідомлення про політику конфіденційності</a> .....	16
<a href="#">Контроль якості</a> .....	17
<a href="#">Якщо ви не згодні з ухваленим нами рішенням</a> .....	17
<a href="#">Скарги</a> .....	22
<a href="#">Потрібна допомога?</a> .....	22
<a href="#">Центр підтримки клієнтів Vermont Health Connect &amp; Green Mountain Care</a> .....	22
<a href="#">Офіс представника з питань охорони здоров'я (HCA)</a> .....	22
<a href="#">Додаткова інформація</a> .....	23
<a href="#">Інші програми</a> .....	23
<a href="#">Денні послуги для дорослих</a> .....	23
<a href="#">Програма надання послуг асистентів</a> .....	23
<a href="#">Інтегровані послуги для дітей (CIS)</a> .....	23
<a href="#">Інтегровані послуги для дітей — раннє втручання (CIS-EI)</a> .....	23
<a href="#">Послуги у сфері особистої гігієни для дітей</a> .....	24
<a href="#">Клініки для дітей з особливими медичними потребами (CSHN)</a> .....	24
<a href="#">Вибір догляду за хворими</a> .....	24
<a href="#">Послуги для людей із вадами розвитку</a> .....	24
<a href="#">Програма фінансової допомоги</a> .....	25
<a href="#">Гнучке фінансування для родин</a> .....	25
<a href="#">Високотехнологічний сестринський догляд</a> .....	25
<a href="#">Побутові послуги</a> .....	25
<a href="#">Спеціальні клініки</a> .....	25
<a href="#">Спеціальні служби</a> .....	25
<a href="#">Програма раннього виявлення й корекції порушень слуху в штаті Вермонт</a> .....	26
<a href="#">Охорона психічного здоров'я</a> .....	26
<a href="#">Амбулаторні послуги для дорослих</a> .....	26
<a href="#">Послуги для дітей, підлітків і сімей</a> .....	26
<a href="#">Реабілітація та лікування в громаді</a> .....	26
<a href="#">Екстрена допомога</a> .....	26
<a href="#">Програма підтримки для пацієнтів із черепно-мозковою травмою</a> .....	27
<a href="#">Програма «Жінки, немовлята й діти» (WIC)</a> .....	27

Жовтень, 2024 р.



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

## Ласкаво просимо до програми Green Mountain Care Program!

У першій частині цього посібника ви дізнаєтеся про те, що стосується всіх програм Green Mountain Care.

Є запитання? Зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів Vermont Health Connect & Green Mountain Care за номером **1-800-250-8427**. Телефонуйте з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 16:30 (у святкові дні не працює). Цей номер також указаний на зворотному боці вашої картки Green Mountain Care.

Якщо ви бажаєте припинити дію покриття Green Mountain Care, зателефонуйте за номером **1-800-250-8427**. **АБО** надішліть лист на наступну адресу:

DCF/Economic Services Division  
ADPC  
103 South Main Street  
Waterbury, VT 05671-1500

Постачальники послуг Green Mountain Care повинні надавати вам якісні медичні послуги, які вам потрібні. Лікарі не повинні відмовляти в наданні або обмежувати послуги, необхідні за медичними показаннями. Постачальники послуг Green Mountain Care повинні дотримуватися федеральних законів про недопущення дискримінації. Це означає, що до вас не будуть ставитися інакше через те, ким ви є.

### Назви програм

**Medicaid** — це програма медичного страхування для дітей, батьків, опікунів і людей похилого віку. Medicaid також призначена для людей з обмеженими можливостями, які відповідають критеріям участі в програмі. Крім того, Medicaid призначена для дорослих без дітей, які відповідають певним критеріям. Деякі люди можуть отримати покриття довгострокового догляду в рамках Medicaid. Такі люди повинні відповідати медичним правилам Департаменту з питань інвалідності, старіння й самостійного проживання (Department of Disabilities, Aging, and Independent Living). Вони також повинні відповідати критеріям щодо доходів і ресурсів.

**Dr. Dynasaur** є недорогим або безплатним варіантом покриття Medicaid для дітей, підлітків віком до 19 років і вагітних жінок.



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

## Ваша картка Green Mountain Care

Ваша ідентифікаційна картка буде надіслана поштою на вашу домашню адресу. Будь ласка, покажіть її, коли звертаєтеся за медичною допомогою.

Якщо ви не отримали свою нову ідентифікаційну картку протягом місяця після отримання цього посібника **АБО** загубили свою картку: Зателефонуйте за номером **1-800-250-8427** і попросіть видати вам нову картку. Маєте іншу медичну страховку? Вам потрібно пред'явити своєму постачальнику медичних послуг обидві свої страхові ідентифікаційні картки.

## Медична допомога й направлення

### Ваш лікар або постачальник послуг із надання первинної медичної допомоги (PCP)

**Первинний** означає перший. Ваш постачальник послуг з надання первинної медичної допомоги — це той, кому ви телефонуєте в першу чергу, коли вам потрібна медична допомога. У цій брошурі ми називаємо його вашим **лікарем**. Ваш лікар надаватиме вам більшу частину медичної допомоги. Ваш лікар працюватиме з вами й направлятиме вас до спеціалістів, якщо вам це потрібно. Спеціаліст — це людина, яка надає лише один вид медичної допомоги. Наприклад, кардіолог, нефролог.

У вас новий лікар? Попросіть свого попереднього лікаря надіслати вашу медичну картку новому лікарю. Зателефонуйте своєму новому лікарю, щоб повідомити, що вашу медичну картку йому вже вислали. Важливо, щоб у вашого лікаря була ваша медична картка.

### Надання послуг у неробочий час

Намагайтеся звертатися до лікаря з приводу медичних проблем у звичайний робочий час. Якщо ви важко захворіли або постраждали, коли лікар не працює, зателефонуйте в кабінет лікаря й попросіть про допомогу або пораду.

Працівники кабінету вашого лікаря відповідають на телефонні дзвінки 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Див. розділ **«Екстрені ситуації»** на сторінці 12 для отримання додаткової інформації.

### Спеціалісти

Спеціаліст — це людина, яка має додаткову підготовку. Спеціалісти працюють із певними видами проблем у сфері охорони здоров'я. Наприклад: при проблемах із серцем потрібен кардіолог. Ваш лікар допоможе вам записатися на прийом кардіолога. Це називається **направленням**. У більшості випадків вам буде необхідно звернутися до свого лікаря до того, як іти на прийом до спеціаліста. Ваш лікар може допомогти вам вирішити, чи потрібен вам спеціаліст. Він також може допомогти вам вибрати, до якого саме спеціаліста звернутися. Якщо вам потрібно звернутися до спеціаліста, який не приймає Medicaid, спочатку ви повинні отримати направлення від свого лікаря. Якщо ви цього не зробите, вам, можливо, доведеться заплатити за прийом.

### Якщо ваш лікар не приймає страховку Green Mountain Care

Ви відвідуєте лікаря, який не приймає Green Mountain Care? Ви можете відвідувати його протягом максимум 60 днів після того, як приєдналися до програми. Таке може статися, тільки **ЯКЩО**:



Vermont Health Connect i Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

- ви маєте хворобу, яка загрожує життю; **або**
- ви маєте хворобу, яка погіршується або призводить до появи у вас обмежених можливостей; **або**
- ви перебуваєте на більше ніж 3 місяці вагітності; **і**
- лікар погоджується приймати оплату за програмою та дотримуватися правил програми.

Хочете продовжувати відвідувати свого лікаря протягом 60 днів? Хочете дізнатися більше про направлення? Зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером **1-800-250-8427**.

Хочете знати, хто з лікарів приймає Green Mountain Care? Скористайтеся онлайн-інструментом [Provider Look-up \(Пошук постачальника послуг\)](#). Лікарі, вказані як «**поза мережею**», можуть не приймати страховку Green Mountain Care.

Будь-який лікар, до якого ви звертаєтесь, повинен приймати Green Mountain Care. Якщо він цю страховку не приймає, Green Mountain Care йому **не** заплатить. Вам самим доведеться заплатити за його послуги. Маєте іншу медичну страховку, яка може повністю або частково оплатити вартість послуг? Тоді лікар повинен прийняти як Green Mountain Care, так і інше медичне страхування.

### **Якщо вам потрібна допомога від постачальника, який не входить до мережі Medicaid у Вермонті**

Ми маємо дуже велику мережу постачальників послуг, що включає в себе багато різних спеціалістів. Наша мережа призначена для вирішення широкого спектру медичних потреб. У деяких рідкісних випадках ця мережа не в змозі лікувати певні особливі проблеми у сфері охорони здоров'я. Якщо ви вважаєте, що вам потрібна спеціалізована допомога, яку ви не можете отримати від постачальника послуг Medicaid у Вермонті, зверніться до свого РСР, щоб обговорити свої потреби. Ваш РСР може запросити дозвіл на отримання вами медичної допомоги від постачальника послуг, який не є частиною нашої мережі, якщо:

- Догляд, якого ви потребуєте, є необхідним із медичної точки зору й покривається Medicaid у Вермонті.
- Постачальник послуг, до якого ви хочете звернутися, погоджується дотримуватися наших вимог.
- Ми дійшли рішення, що необхідна вам медична допомога недоступна в нашій мережі.
- 

З вас не стягуватиметься більша плата за послуги, отримані поза мережею. Потрібен дозвіл на медичне обслуговування поза мережею.



**Vermont Health Connect і Green Mountain Care**

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

## Регулярні обстеження

Завжди краще попередити проблеми зі здоров'ям ще до їх виникнення. У цьому можуть допомогти регулярні обстеження. Запитайте свого лікаря, як часто потрібно проходити обстеження. Запитайте свого лікаря, які медичні обстеження вам потрібні, зважаючи на ваш вік і стан здоров'я.



## Medicaid і Dr. Dynasaur

### Які послуги можна отримати?

Прийоми в лікаря та спеціалістів, лікування в стаціонарі, ліки й багато інших послуг. Є деякі правила з приводу того, який вид послуг і в якому обсязі ви можете отримати. Перш ніж записуватися на прийом до спеціаліста, спочатку проконсультуйтеся зі своїм лікарем. Вам потрібна якась послуга? Ваш лікар повинен зателефонувати до Відділу з питань послуг постачальників (Provider Services), щоб переконатися, що надання вам цієї послуги покривається програмою страхування. Послуги, які покриваються:

- Послуги лікарні без госпіталізації (амбулаторно).
- Екстрена допомога.
- Хірургічне втручання й нічне перебування в стаціонарі.
- Вагітність, материнство й догляд за новонародженими до та після пологів.
- Послуги з охорони психічного здоров'я та з лікування алкоголізму й наркоманії, включаючи лікування проблем у сфері психічного здоров'я, консультування та психотерапію.
- Ліки, що відпускаються за рецептом.
- Реабілітаційні та адаптаційні послуги та пристрої — допомога людям із травмами, обмеженими можливостями або тривалими захворюваннями в отриманні або відновленні навичок.
- Послуги лабораторії.
- Профілактичні послуги для підтримки вашого здоров'я та послуги з контролю захворювань.
- Стоматологічні послуги, послуги, пов'язані із зором і слухом.
- Послуги й лікарі для дітей (педіатрія).
- Транспортування = неекстрені поїздки на прийом до лікаря.

У вас є питання щодо послуги, якої немає в списку? Зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером **1-800-250-8427**.

### Доплати за Medicaid

- Учасники програми Medicaid платять \$3 за кожен прийом стоматолога.
- Учасники програми Medicaid платять \$1, \$2 або \$3 за рецепти.
- Учасники програми Medicaid платять \$3 на день у кожній лікарні за амбулаторне обслуговування в лікарні.

Деякі послуги, що надаються в офісі постачальника послуг за межами лікарні, вважаються амбулаторними послугами лікарні. Запитайте свого лікаря, чи буде за послугу виставлений



рахунок як за «амбулаторний прийом у лікарні».  
Якщо це так, ваша доплата становитиме \$3.

Більшість дітей, вагітні жінки або жінки через рік після пологів, а також люди, які перебувають у будинках для людей похилого віку, **не** мають сплачувати доплати. Люди, які є учасниками програми лікування раку молочної залози й раку шийки матки, **не** мають сплачувати доплати.

Ви **не** маєте вносити доплати за:

- Профілактичні послуги
- Послуги й витратні матеріали у сфері планування сім'ї
- Екстрена допомога
- Послуги, пов'язані з сексуальним насильством

### Страхові внески

Деяким учасникам програми Dr. Dynasaur, можливо, доведеться робити щомісячні страхові внески. Розмір внеску залежить від доходу сім'ї, її розміру та плану медичного страхування. Коли ви отримаєте свій перший рахунок, сплатіть його одразу, щоб ваше покриття почало діяти. Продовжуйте платити вчасно, щоб не втратити покриття. Якщо ви загубили рахунок, зателефонуйте до служби підтримки за номером **1-800-250-8427**. Там вам підкажуть, скільки ви маєте сплатити, і як це зробити.

### Що таке EPSDT?

EPSDT — це програми Medicaid і Dr. Dynasaur для дітей і молоді віком до 21 року. EPSDT намагається зберегти здоров'я дітей, наскільки це можливо. **EPSDT** розшифровується як Early Periodic Screening Diagnostic Treatment (Ранні й періодичні обстеження, діагностика та лікування). Задачі EPSDT:

- Виявляти проблеми на ранніх стадіях, починаючи з народження.
- Передбачати регулярні планові візити до лікаря з метою обстеження.
- Проводити контрольні тести для виявлення будь-яких проблем.
- Проведення повторних тестів (аналізів) у разі виявлення проблем.
- Лікування будь-яких виявлених проблеми зі здоров'ям.

### Як працює EPSDT

EPSDT є федеральною програмою. За нею штат **повинен** оплачувати всі медичні послуги, необхідні з медичної точки зору. **«Необхідні з медичної точки зору»** послуги — це послуги з лікування конкретної проблеми зі здоров'ям, **ЯКІ** були б обрані більшістю лікарів для лікування цієї проблеми. EPSDT оплачує більше послуг, ніж покриває Medicaid для дорослих. Немає обмежень на послуги, які є необхідними з медичної точки зору. Деякі послуги мають бути узгоджені до того, як ви їх отримаєте. Це називається попереднім дозволом.

### EPSDT покриває

- Регулярні обстеження
- Тести на розвиток і здатність до навчання дитини або молодої людини



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

- Вакцинацію
- Перевірки зору
- Перевірки слуху
- Перевірки на отруєння свинцем
- Прийоми в стоматолога
- Консультації психолога
- Транспорт

### Як часто дитина проходить обстеження?

Існує перелік медичних обстеження, які діти й молодь повинні проходити щороку. Також є окремий перелік стоматологічних обстежень. [Дізнайтеся актуальну інформацію та рекомендації EPSDT.](#)

### EPSDT не оплачує:

- Послуги або товари, не передбачені федеральними законами щодо Medicaid (Section 1905 (a) Закону про соціальне забезпечення (Social Security Act)).
- Експериментальне лікування, яке не є безпечним або ефективним.
- Дорогі послуги або товари, якщо дешевші мають таку ж ефективність.
- Послуги, які не є медичними.

Для отримання додаткової інформації відвідайте [сторінку з інформацією для учасників програми Medicaid у Вермонті](#) або зателефонуйте за номером **1-800-250-8427**.

### Що не покриває ваша програма

- Травми, пов'язані з роботою, які повинні покриватися компенсацією найманим працівникам (Worker's Compensation)
- Витрати на послуги, які мають надаватися за рішенням суду, якщо вони не є необхідними з медичної точки зору
- Послуги, які не є перевіреними або є експериментальними
- Послуги з покращення зовнішнього вигляду (косметичні послуги)
- Послуги, які не є необхідними з медичної точки зору
- Акупунктуру, точковий або лікувальний масаж
- Послуги, які допомагають завагітніти (лікування безпліддя)
- Абонементи в оздоровчі клуби
- Лікування в інших країнах

### Отримання послуг, що покриваються програмами Medicaid і Dr. Dynasaur

#### Якщо послуга не покривається Medicaid

Усі необхідні з медичної точки зору послуги покриваються EPSDT для всіх осіб віком до 21 року.

Що робити, якщо послуга не покривається Medicaid для дорослих віком від 21 року? Ви можете попросити нас покрити цю послугу для вас. Це називається **винятком**. Центр підтримки клієнтів допоможе вам подати таке прохання. Вам і вашому лікарю потрібно

буде розповісти нам про такі послуги і про те, чому вони вам потрібні. Ми надішлемо вам відповідь поштою приблизно через 30 днів.

Хочете дізнатися більше або попросити про виняток? Зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером **1-800-250-8427**. Форми знаходяться на [сторінці з інформацією для учасників програми про винятки у покритті](#).

### **Попередні дозволи**

Деякі послуги й ліки мають бути узгоджені до того, як ви зможете їх отримати. Це називається **попереднім дозволом**. Ваші лікарі знають, що це за послуги й ліки. Вони попросять надати вам попередній дозвіл на їх використання.

Якщо ми отримуємо всю необхідну інформацію, рішення щодо надання попередніх дозволів ухвалюються протягом 3 днів. І ви, і ваш лікар отримаєте листа з повідомленням про рішення. Для отримання екстреної допомоги попередній дозвіл **не** потрібен

### **Медичне обладнання тривалого користування (DME)**

**Медичне обладнання тривалого користування** — це речі, що полегшують вам життя, зважаючи на стан вашого здоров'я. Прикладами такого обладнання можуть служити інвалідні візки й лікарняні ліжка.

### **Як отримати медичне обладнання тривалого користування?**

#### **1. Ваш лікар відправить вас до когось на перевірку.**

- За результатами перевірки буде вирішено, яке обладнання вам потрібне. Це називається **оцінкою**. Більшість оцінок проводять фізіотерапевти або ерготерапевти. Вони призначають вам прийом. Вам може доведеться почекати, якщо вони дуже зайняті. Вам може доведеться почекати, якщо спочатку вам потрібно спробувати обладнання.
- **Примітка:** потрібне вам обладнання просте? Ваш лікар може сказати, що у вашому випадку проведення оцінки не потрібно. У такому разі перейдіть до кроку 2.
- Вашому лікарю надішлють певний бланк. У ньому буде зазначено, яке обладнання вам потрібно.

#### **2. Ваш лікар випише рецепт.**

- Він підпише форму оцінки й випише рецепт. Ваш рецепт надішлють до компанії-постачальника медичного обладнання тривалого користування, яка має таке обладнання.

#### **3. Компанія-постачальник медичного обладнання тривалого користування звернеться за попереднім дозволом до програми Medicaid.**

**Якщо вам НЕ потрібен попередній дозвіл, перейдіть до кроку 5.**

- Чи потрібен вам попередній дозвіл? Компанія-постачальник DME надішле Medicaid інформацію про вас і потрібне вам DME. **Попередній дозвіл** означає, що Medicaid має сказати, що це можна зробити, до того, як ви зможете отримати обладнання.
- Відповідний фахівець перевірить вашу інформацію. Він вирішить, чи є у вас



Vermont Health Connect i Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

медична потреба в обладнанні.

- Якщо фахівцю буде потрібна додаткова інформація, Medicaid попросить компанію-постачальника DME надіслати її. Medicaid має 14 днів із моменту подання первинного запиту, щоб ухвалити рішення.

#### 4. Medicaid повідомить вам про своє рішення

- Medicaid надішле лист вам, вашому постачальнику послуг і компанії-постачальнику DME. Такий лист називається Notice of Decision (Повідомлення про ухвалені рішення). У штаті Вермонт програмою Medicaid керує Департамент забезпечення доступу до послуг з охорони здоров'я штату Вермонт (DVHA). Саме DVHA надсилатиме такі листи.

#### 5. Компанія-постачальник DME подбає про обладнання для вас

Якщо Medicaid надасть дозвіл, компанія-постачальник DME видасть вам обладнання або замовить його.

Якщо Medicaid **не** надасть дозвіл, це рішення можна буде оскаржити. Для цього треба буде зателефонувати до Центру підтримки клієнтів за номером **1-800-250-8427**. Апеляція на таке рішення міститиме прохання ще раз розглянути вашу справу. Medicaid докладає всіх зусиль, щоб швидко схвалювати запити щодо DME у Вермонті. На ухвалення рішення щодо складних інвалідних візків потрібно близько 9 днів. Це швидше, ніж вимагають правила Medicaid. Це також швидше, ніж у багатьох інших штатах. Рішення щодо простого обладнання ухвалюються ще швидше. Ви є учасником програм Medicaid і Medicare або іншого страхового плану? Тоді це може зайняти більше часу.

#### Лікарські засоби й попередні дозволи

Green Mountain Care просить лікарів призначати ліки з переліку обраних препаратів. Це допомагає знизити витрати. Деякі з них є звичайними препаратами/дженеріками, які коштують дешевше. Вони діють так само, як і дорогі препарати відомих брендів. Лікарі й аптеки повинні видати вам найдешевший препарат, який вам підійде. Що робити, якщо ви відмовляєтеся від звичайного препарату/дженеріка й хочете препарат відомого бренду? Можливо, вам доведеться заплатити за препарат відомого бренду самостійно.

Деякі препарати можуть бути видані вам тільки в кількості, що відповідає запасу на 90 днів. До них відносяться препарати від підвищеного тиску, холестерину й цукрового діабету. У перший раз ви можете отримати меншу кількість препарату. Це дозволить вам і вашому лікарю вирішити, чи препарат вам підходить. Після цього ви отримаєте запас на 90 днів.

Що робити, якщо ваш лікар вважає, що вам потрібен препарат відомого бренду? Або думає, що вам не потрібен запас на 90 днів? Він може попросити нас заплатити за такий препарат. Хочете отримати копію переліку ліків, яким віддається перевага? **АБО** перелік препаратів, які вимагають формування запасу на 90 днів? Телефонуйте до служби підтримки за номером **1-800-250-8427**. Або перегляньте [перелік ліків, яким віддається перевага](#), онлайн.

### **Неекстрене медичне транспортування**

Поїздки на медичні прийоми та для отримання послуг, які не є невідкладними, доступні тим учасникам Medicaid, які не мають доступу до транспорту й не живуть поряд із маршрутом громадського автобуса. Для отримання таких послуг ви маєте бути записані на прийом до постачальника послуг, який є учасником Medicaid, і програмі Medicaid має бути виставлений відповідний рахунок. Також покриваються поїздки для отримання рецептурних ліків.

Приклади доступного транспортування включають володіння зареєстрованим, застрахованим транспортним засобом; найближчих членів сім'ї, які є власниками транспортних засобів; поїздки, що забезпечуються транспортними засобами, які належать медичній установі; а також громадський транспорт, адаптований для перевезення людей з обмеженими можливостями.

Якщо у вас виникли запитання, та/або щоб запланувати поїздку, будь ласка, зв'яжіться з Асоціацією громадського транспорту штату Вермонт (Vermont Public Transportation Association) за номером **1-833-387-7200**.

### **Екстрені ситуації**

Екстрена ситуація — це раптове й несподіване захворювання або погіршення стану фізичного чи психічного здоров'я з симптомами, які, на вашу думку, можуть становити серйозну загрозу вашому здоров'ю або життю, якщо ви негайно не отримаєте медичну допомогу. DVHA не обмежує та не визначає, що саме, на вашу думку, є екстреною ситуацією. Ось деякі приклади екстрених ситуацій, але цей перелік не є вичерпним:

- Біль у грудях
- Переломи кісток
- Конвульсії або судоми
- Сильна кровотеча
- Сильні опіки
- Сильний біль
- Кризові психічні стани

DVHA не обмежуватиме оплату, якщо вас скерують на отримання невідкладної допомоги. Надання бенефіціарам невідкладної допомоги й постстабілізаційних послуг покривається 24 години на добу, сім днів на тиждень.

Також покриваються послуги, які надаються після завершення екстреної ситуації для того, щоб переконатися, що ваше здоров'я стабільне.

Також покриваються невідкладні медичні послуги, такі як накладання швів, хірургічне втручання, рентген або інші процедури.

Якщо у вас виникла екстрена ситуація, зателефонуйте за номером 911 або негайно зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги чи лікарні. Для отримання невідкладної допомоги направлення від вашого РСР не потрібне. Повідомте свого РСР про те, що сталося, щойно зможете це зробити.



**Vermont Health Connect i Green Mountain Care**

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

Якщо вам потрібна невідкладна допомога під час подорожі за межами охоплення мережі Green Mountain Care, зателефонуйте за номером 911 або негайно зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги. Green Mountain Care несе відповідальність за оплату послуг невідкладної допомоги. Ми також несемо відповідальність за оплату медичної допомоги, необхідної для стабілізації стану вашого здоров'я після надання невідкладної допомоги.

Коли ви зможете це зробити, зверніться до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427, щоб розповісти нам про отриману вами невідкладну допомогу. Ви також повинні зателефонувати за цим номером, якщо ви отримали рахунок за отримані послуги. Ми співпрацюватимемо з постачальником послуг, щоб дотримуватися правил, необхідних для оплати вашого лікування.

## Коли потрібно платити

Якщо ви не дотримуетесь правил програми, вам, можливо, доведеться оплачувати послуги самостійно. Таке може статися, **ЯКЩО:**

- вам потрібно було отримати направлення або попередній дозвіл, перш ніж отримувати послугу, а ви цього не зробили; **АБО**
- ви звертаєтесь до постачальника послуг, який не приймає оплату Green Mountain Care; **АБО**
- ваш постачальник послуг повідомляє вам, що послуга не покривається, і ви все одно її отримуєте.

Обов'язково повідомте свого постачальника послуг про те, що ви користуєтесь Green Mountain Care. Якщо постачальник послуг не приймає вашу страховку, він скаже вам про це.

Не хочете отримувати рахунки за медичне обслуговування? Дотримуйтеся правил своєї програми.

## Якщо ви отримали рахунок

- Одразу відкрийте його.
- Зателефонуйте постачальнику послуг і переконайтеся, що він знає, що ви є учасником Green Mountain Care; і
- Телефонуйте до служби підтримки за номером **1-800-250-8427** і попросіть вам допомогти.
- **Не сплачуйте рахунок, поки не зателефонуєте до служби підтримки клієнтів.** Green Mountain Care може платити тільки постачальникам послуг. Якщо ви заплатите, ми не зможемо повернути вам ці кошти.

## Якщо ви маєте іншу страховку

Якщо ви маєте іншу страховку, дотримуйтеся її правил. Звертайтеся до лікарів, які є учасниками вашого страхового плану й наших програм. Ваш лікар повинен спочатку виставити рахунок страховій компанії за вашою іншою страховкою. Наші програми можуть допомогти оплатити те, що не оплачує ваша інша страховка.



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

## Ваші права й обов'язки

### Ви маєте право

- На ввічливе ставлення до себе.
- На турботливе ставлення до себе.
- Обирати та змінювати свого лікаря/постачальників послуг.
- Отримувати інформацію про послуги вашої програми й лікарів/постачальників, які є її учасниками.
- Отримувати інформацію про своє здоров'я зрозумілими вам словами.
- Ухвалювати рішення щодо свого лікування й догляду, отримувати відповіді на свої запитання та відмовлятися від лікування.
- Просити й отримувати копію своєї медичної картки. Просити про внесення змін, якщо інформація є неправильною.
- Отримувати консультацію іншого кваліфікованого лікаря/постачальника послуг, зареєстрованого в програмі Medicaid у Вермонті.
- Говорити про свою програму або проблеми зі здоров'ям (див. стор. 20).
- Не піддаватися тиску або ізоляції через знуцання, в якості покарання або тому, що так простіше.
- Подавати апеляцію, якщо вам відмовили в послугах, які, на вашу думку, вам потрібні. Більше інформації див. на сторінці 19.

### Ви повинні дбати про своє здоров'я. Для цього:

- Розповідайте лікарю про наявні у вас ознаки хвороби та історію хвороби.
- Ставте запитання, якщо вам потрібно дізнатися більше, або ви чогось не розумієте.
- Дотримуйтеся планів лікування, які ви узгодили з лікарем.
- Вчасно приходьте на прийоми до лікаря або телефонуйте заздалегідь, щоб їх скасувати, якщо ви не можете прийти.
- Ознайомтеся з правилами своєї програми, щоб користуватися послугами максимально ефективно.
- Подбайте про отримання необхідних направлень від свого лікаря/PCP (за потреби), перш ніж звертатися до інших постачальників послуг.
- За потреби сплачуйте страхові внески й доплати.
- Телефонуйте, щоб скасувати або перенести прийом у лікаря, якщо ви не можете прийти на нього.

## Шахрайство, марнотратство та зловживання

### Хтось краде чи шахраює, щоб отримати гроші Medicaid?

Повідомте про це відділ спеціальних розслідувань (Special Investigations Unit). Ось як із ним зв'язатися:

- **Вебсайт:** [форма направлення до спеціаліста з питань шахрайства та зловживань](#)
- **Електронна пошта:** [ReportMedicaidFraud@vermont.gov](mailto:ReportMedicaidFraud@vermont.gov)
- **Телефон:** 802-241-9210



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

- **Факс:** 802-871-3090 (прямий факс до Відділу спеціальних розслідувань (Special Investigations Unit) DVHA)
- **Поштова адреса:**  
DVHA Special Investigations Unit  
NOB 1 South, 280 State Drive  
Waterbury, VT 05671-1010

## Медичні заповіти й завчасні розпорядження

**Медичний заповіт** — це письмовий документ. У ньому написано:

- Хто може ухвалювати рішення про ваше здоров'я замість вас, якщо ви самі не можете цього робити.
- Що саме може вирішувати ця людина.
- Хто ваш лікар/постачальник первинної медичної допомоги.
- Яку медичну допомогу та/або лікування ви хочете отримати.
- Як ви хочете, щоб вирішувалися особисті питання, такі як ваш похорон.
- Кого ви хочете бачити своїм опікуном, якщо це буде потрібно.
- Хто **не** повинен ухвалювати рішення за вас.
- Якого догляду ви хочете наприкінці вашого життя.

Медичні заповіти є безплатними. Їх також називають завчасними розпорядженнями або довготривалою довіреністю на ухвалення рішень щодо медичного обслуговування. Їх можна назвати документами про догляд наприкінці життя. Закон штату Вермонт про медичні заповіти — це Закон штату Вермонт про завчасні розпорядження (Vermont Advance Directive law, Title 18, Chapter 231).

Ви можете бути занадто хворі, щоб ухвалювати рішення щодо свого лікування. Якщо це **не** екстрений випадок, лікарі не можуть надати вам допомогу негайно. Спочатку вони повинні з'ясувати, чи є у вас медичний заповіт. Якщо ви маєте медичний заповіт, вони повинні виконувати вказівки, що містяться в ньому. **АБО** виконувати вказівки особи, яку ви обрали для ухвалення рішень щодо вашого здоров'я.

Чи може лікар відмовитися виконувати вказівки, викладені у вашому завчасному розпорядженні? Так, якщо його моральні чи етичні переконання змушують його вважати, що це неправильно. **Але** лікар повинен:

- Сказати про це вам і особі, якій ви доручили ухвалювати рішення.
- Допомогти передати ваше лікування іншому лікарю, який буде дотримуватися вказівок розпорядження.
- Продовжувати надавати вам медичну допомогу, поки не буде знайдено нового лікаря.
- Пояснити у вашій медичній картці:
  - проблему;
  - кроки, вжиті для її вирішення; та
  - те, як проблему було вирішено.

Кожен постачальник медичних послуг повинен дотримуватися положень закону про медичні заповіти. Постачальники медичних послуг повинні мати власні правила, щоб забезпечити дотримання законів і нормативних актів.



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте 1-800-250-8427 (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.



Ви вважаєте, що хтось не дотримується закону? Зателефонуйте до Відділу ліцензування й захисту (Division of Licensing and Protection) за номером **1-800-564-1612**. **АБО** [подайте претензію онлайн](#). **АБО** надішліть лист на наступну адресу:

Division of Licensing and Protection  
103 South Main Street, Ladd Hall  
Waterbury, VT 05671

Хочете дізнатися більше про законодавство штату й медичні заповіді? Зателефонуйте до Мережі Вермонта з питань етики (Vermont Ethics Network) за номером **1-802-828-2909**. **АБО** зайдіть на його [вебсайт](#). У них також є бланки для складання медичного заповіді.

[Title 18](#) — це закон штату Вермонт про медичні заповіді. Хочете дізнатися більше? Поговоріть зі своїм лікарем або зателефонуйте до служби підтримки за номером **1-800-250-8427**.

## Донорство органів

Можливо, ви захочете пожертвувати свої органи після смерті. Один донор може допомогти багатьом людям. Щоб дізнатися більше, зателефонуйте за номером **1-888-275-4772** для безплатного отримання інформації.

## Надання інформації вашому лікарю/PCP

Ми можемо надати вашому лікарю список із вашим ім'ям. Це необхідно для того, щоб допомогти вашому лікарю надати вам необхідну медичну допомогу. Деякі з цих списків можуть стосуватися:

- Пацієнтів із цукровим діабетом, яким не проводили обстеження зору протягом останнього року.
- Жінок, які останнім часом не проходили ПАП-тест або мамографію.
- Дітей, яким зробили не всі щеплення.
- Ліків, які можуть викликати погані реакції при змішуванні з іншими препаратами.
- Дітей, які не пройшли планові обстеження.

## Повідомлення про політику конфіденційності

Ви отримали лист, у якому зазначено, що ви відповідаєте правилам наших програм. До листа також додавалася копія нашого **Повідомлення про політику конфіденційності (Notice of Privacy Practices)**. Федеральний закон, який називається HIPAA, зобов'язує нас надати вам це повідомлення. У повідомленні йдеться про ваші права на конфіденційність. У ньому описано, як ваша медична інформація може бути використана або передана. Вам потрібна ще одна копія повідомлення? Телефонуйте до служби підтримки за номером **1-800-250-8427** і попросіть надати її вам. **АБО** ви можете переглянути його [онлайн](#).



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

Вважаєте, що конфіденційність вашої інформації не була дотримана? Зателефонуйте інспектору з питань конфіденційності AHS (AHS Privacy Officer) за номером **802-241-2234**. **АБО** відвідайте [сторінку претензій на інформацію про стан здоров'я](#).

## Програма забезпечення якості

Це програма, яка покликана гарантувати, що ви отримаєте якісне медичне обслуговування й хороший сервіс.

Ось деякі з моментів, на які ми звертаємо увагу, щоб переконатися в цьому:

- Скільки ліків приймають пацієнти.
- Скільки учасників програми отримують регулярну медичну допомогу для профілактики захворювань.
- Скільки учасників програми користуються послугами відділення невідкладної допомоги в ситуаціях, які **не** є екстреними.
- Як співпрацюють постачальники послуг у сфері охорони фізичного та психічного здоров'я.
- Наскільки учасники й постачальники послуг задоволені нашими програмами.

Ми просимо лікарів дотримуватися наших рекомендацій щодо лікування певних хронічних захворювань, адже вони засновані на передовому досвіді. Це може зберегти ваше здоров'я.

Чи можемо ми вдосконалити наші програми та зробити їх більш ефективними для вас? Зателефонуйте до служби підтримки за номером **1-800-250-8427**. Ми використовуватимемо ваші коментарі в ході аналізу якості.

## Що робити, якщо ви не згодні з ухваленим нами рішенням

Ви можете подати апеляцію. Тобто попросити, щоб хтось розглянув вашу справу. Вони перевірять, чи не допустилися ми помилки. Докладніша інформація наводиться далі.

Вирішіть, що саме ви оскаржуєте.

- Ви оскаржуєте страховий внесок?
- **АБО** ви подаєте апеляцію, щоб дізнатися, чи можете ви отримати або зберегти право на участь у програмі
  - Medicaid/Dr. Dynasaur,
  - VPharm або
  - заощаджувальній програмі Medicare?



Vermont Health Connect i Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

**Якщо це так**, див. розділ «Якщо ви не згодні з нашим рішенням щодо права на участь у програмі» нижче.

- Ви подаєте апеляцію, тому що програма Medicaid/Dr. Dynasaur не забезпечила покриття певної послуги?
  - **Якщо це так**, див. розділ «Якщо ви не згодні з рішенням щодо ваших медичних послуг» нижче.

### **Якщо ви не згодні з нашим рішенням щодо права на участь у програмі**

**Попросіть провести неупереджений розгляд на рівні штату.** Ваша справа буде розглянута експертом-арбітром з Ради з питань соціального забезпечення (Human Services Board). І буде вирішено, чи програма Medicaid у Вермонті ухвалила правильне рішення.

### **Ви маєте 90 днів, щоб попросити про проведення неупередженого розгляду на рівні штату.**

Подивіться на лист-повідомлення, який містить відмову. Відлік 90 днів починається з дати, зазначеної в цьому листі.

Існує **3 способи** звернутися з проханням про проведення неупередженого розгляду на рівні штату:

1. **Телефонуйте** до служби підтримки за номером **1-800-250-8427**.
2. **Онлайн:** перейдіть на [сторінку апеляцій](#) у інтернеті. Якщо ви маєте обліковий запис VHS онлайн, форма апеляції знаходиться у вашому обліковому записі.
3. **Надішліть лист** на адресу:
  - Human Services Board
  - 14-16 Baldwin St., 2<sup>nd</sup> Floor
  - Montpelier, VT 05633-4301

У листі або електронному листі вкажіть своє ім'я та прізвище, дату народження й номер телефону. Зазначте, що саме ви оскаржуєте, і чому.

**Ми зупинили вашу участь у програмі Medicaid/Dr. Dynasaur, VPharm чи заощаджувальній програмі Medicare?** Ви можете продовжувати отримувати поточні послуги під час проведення неупередженого розгляду на рівні штату. Ми називаємо це «продовженням пільг». Див. розділ «**Збереження медичних послуг під час розгляду апеляції — що ще треба знати**» нижче.

Ви повинні попросити про це протягом 11 днів із дати, зазначеної в повідомленні. **АБО** до початку дії змін, залежно від того, що настане **пізніше**. Відлік 11 днів починається з дати, коли програма Medicaid у Вермонті надіслала вам своє рішення. Це дата, вказана на поштовому штемпелі. Під час розгляду апеляції ви повинні вчасно сплатити свій страховий внесок. Якщо ви цього не зробите, ваше медичне обслуговування може припинитися. Щоб продовжувати отримувати медичну допомогу під час розгляду вашої апеляції, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером **1-800-250-8427**.

**Ви оскаржуєте розмір вашого страхового внеску?** Ви повинні здійснювати платежі вчасно. Якщо ви цього не робите, ваше покриття може закінчитися. Що робити, якщо ви сплатили занадто багато? Якщо ви виграєте неупереджений розгляд на рівні штату, ми повернемо вам ці кошти.



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

## Що відбувається, коли ви звертаєтесь з проханням про проведення неупередженого розгляду на рівні штату?

Програма Medicaid у Вермонті знову розгляне вашу справу. Це може зайняти до 15 днів. Хтось із команди фахівців із розгляду апеляцій у сфері охорони здоров'я поговорить із вами про вашу апеляцію. Можливо, ми зможемо вирішити вашу проблему без проведення неупередженого розгляду на рівні штату.

А якщо ми **не зможемо** змінити своє рішення? Тоді ми повідомимо Раду з питань соціального забезпечення (Human Services Board) про те, що ви хочете проведення неупередженого розгляду на рівні штату. Ви отримаєте від них лист. Експерт-арбітр — це особа, яка ухвалюватиме рішення по вашій справі. Він призначить зустріч, щоб вислухати вашу сторону. І вирішуватиме, чи програма Medicaid у Вермонті допустила помилку. Вам потрібно прийти на цю зустріч. Ви можете представляти власні інтереси самостійно або попросити когось виступити від вашого імені.

**Скільки часу це займе?** Рішення по вашій справі має бути ухвалене **протягом 90 днів** із дати подання вашої першої апеляції.

**Бажаєте отримати рішення швидше?** Якщо очікування серйозно зашкодить вашому здоров'ю або життю, скажіть нам про це. Якщо ви відповідаєте правилам, ви можете претендувати на більш швидкий (прискорений) розгляд. Ви отримуєте пільги Medicaid, тому що ви є сліпим, маєте обмежені можливості або вам 65 років чи більше? Тоді ми ухвалимо рішення **якнайшвидше**. Ви отримуєте пільги Medicaid з іншої причини? Тоді ви отримаєте рішення **протягом 7 днів**.

**Якщо ви не згодні з рішенням стосовно медичних послуг, які вам надаються**

### Подайте внутрішню апеляцію

Хтось із фахівців програми Medicaid у Вермонті розгляне вашу справу й ухвалить нове рішення. Це буде людина, яка не брала участі в ухваленні першого рішення. У більшості випадків спочатку потрібно подати внутрішню апеляцію. Якщо ви все одно не згодні, ви можете попросити про проведення неупередженого розгляду на рівні штату.

У вас є **60 днів** на подання внутрішньої апеляції. Відлік цих 60 днів починається з дня, коли програма Medicaid у Вермонті надіслала вам повідомлення про ухвалене рішення. За вашим бажанням апеляцію може подати ваш лікар/постачальник послуг.

Існує **3 способи подати внутрішню апеляцію:**

1. **Зателефонуйте** до Центру підтримки клієнтів за номером **1-800-250-8427**. TDD/TTY: 1-888-834-7898
2. **Онлайн:** [Інформація для учасників щодо апеляцій і неупереджених розглядів](#) **АБО** електронною поштою [AHS.DVHAHealthCareAppealsTeam@vermont.gov](mailto:AHS.DVHAHealthCareAppealsTeam@vermont.gov)
3. **Надішліть лист** на адресу:

Department of Vermont Health Access  
Health Care Appeals Team  
150 Pilgrim Park – 3rd Floor  
Waterbury, VT 05671-4030



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: **Телефонуйте 1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

У листі або електронному листі вкажіть своє ім'я та прізвище, дату народження й номер телефону. Зазначте, що саме ви оскаржуєте. Розкажіть, по які послуги ви зверталися, і чи отримали ви відмову.

**Ми скоротили або припинили надання медичних послуг, які ви вже отримуєте?** Можливо, ви зможете продовжувати отримувати ці послуги під час розгляду апеляції. Ви повинні попросити про це до завершення надання послуг. Ми називаємо це «продовженням пільг». Див. розділ «**Збереження медичних послуг під час розгляду апеляції — що ще треба знати**» нижче.

Що слід зробити, щоб гарантовано продовжувати отримувати послуги, що вам надаються? Зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів за номером **1-800-250-8427**.

**Що відбувається у випадку подання внутрішньої апеляції?** Програма Medicaid у Вермонті призначить зустріч, щоб отримати більше інформації. Вам варто взяти участь у цій зустрічі. Ви можете представляти власні інтереси самостійно або попросити когось виступити від вашого імені. Ваш лікар/постачальник послуг може виступити або надати інформацію програмі Medicaid у Вермонті.

**У більшості випадків програма Medicaid у Вермонті має ухвалити рішення по вашій апеляції протягом 30 днів.** Що станеться, якщо ви просите більше часу? Що робити, якщо триваліше очікування може вам корисним для вас? Наприклад: вашому лікарю потрібно більше часу, щоб надіслати інформацію. Або ви не можете потрапити на зустріч у призначений час. Тоді це може зайняти ще 14 днів. Найдовший термін ухвалення рішення становить **44 дні**.

**Вам потрібно, щоб програма Medicaid у Вермонті швидше ухвалила рішення по вашій апеляції?** Якщо очікування серйозно зашкодить вашому здоров'ю або життю, скажіть нам про це. Програма Medicaid у Вермонті перевірить, чи відповідаєте ви правилам швидкого (прискороного) розгляду апеляції. Якщо це так, ви отримаєте рішення **протягом 72 годин**. Це може зайняти більше часу, якщо ви попросите про це, або якщо це може бути для вас корисним. Найдовший термін ухвалення рішення за прискороною процедурою становить **17 днів**.

**Ви маєте право знати, яке рішення по вашій апеляції ми ухвалили.** Ви можете ознайомитися з документами, правилами й доказами, які ми використовували. Ви можете побачити, як ми вирішили, чи є те, про що ви просили, необхідним із медичної точки зору. Ви можете отримати безкоштовні копії всіх цих паперів. Щоб попросити надати вам копії, зателефонуйте до служби підтримки за номером **1-800-250-8427**.

**Потрібна юридична консультація чи інша допомога?** Ви можете мати право на безплатну допомогу від Vermont Legal Aid. Зателефонуйте до їхнього Офісу представника з питань охорони здоров'я (Office of Health Care Advocate) за номером **1-800-917-7787**. **АБО** завітайте на їхній [вебсайт](#) в інтернеті. Заповніть форму.

#### **Якщо ви не згодні з рішенням по внутрішній апеляції**

Ви можете звернутися з проханням про проведення неупередженого розгляду на рівні штату. Ваша справа буде розглянута експертом-арбітром з Ради з питань соціального забезпечення (Human Services Board). І буде вирішено, чи програма Medicaid у Вермонті ухвалила правильне рішення.



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

У більшості випадків спочатку має бути завершений процес внутрішньої апеляції. Тоді ви можете звернутися з проханням про проведення неупередженого розгляду на рівні штату. Що робити, якщо програма Medicaid у Вермонті не ухвалить рішення по вашій внутрішній апеляції до закінчення встановленого терміну? Тоді ви можете звернутися з проханням про проведення неупередженого розгляду на рівні штату, не чекаючи на рішення. Найдовший період розгляду вашої внутрішньої апеляції становить:

- 30 днів у разі внутрішнього звернення; **АБО**
- 44 дні, якщо ви або ми попросили більше часу, тому що затримка вам допоможе; **АБО**
- 72 години при прискореному розгляді апеляції; **АБО**
- 17 днів при прискореному розгляді апеляції, **якщо** ви або ми попросили більше часу

У вас є **120 днів**, щоб звернутися з проханням про проведення неупередженого розгляду на рівні штату. Коли починається відлік 120 днів? З дати, вказаної в листі, в якому вам буде повідомлено про рішення по внутрішній апеляції.

**Існує 3 способи звернутися з проханням про проведення неупередженого розгляду на рівні штату:**

1. Телефонуйте до служби підтримки за номером **1-800-250-8427**. TDD/TTY: 1-888-834-7898.  
**АБО** до Ради з питань соціального забезпечення (Human Services Board) за номером **802-828-2536**.
2. **Онлайн на [вебсайті Ради з питань соціального забезпечення](#)**
3. Надішліть лист на адресу:

Human Services Board  
14-16 Baldwin St., 2<sup>nd</sup> Floor  
Montpelier, VT 05633-4301

У листі вкажіть своє ім'я та прізвище, дату народження й номер телефону. Зазначте, що саме ви оскаржуєте. Розкажіть, по які послуги ви зверталися, і чи отримали ви відмову.

**Ми скоротили або припинили надання медичних послуг, які ви вже отримуєте?** Ви можете зберегти послуги, які ви отримуєте, під час проведення неупередженого розгляду на рівні штату. **АЛЕ** ви повинні попросити про це **протягом 11 днів** після ухвалення рішення по внутрішній апеляції. Ці 11 днів починаються з дати, коли програма Medicaid у Вермонті надіслала вам своє рішення по апеляції. Ви вже просили зберегти надання послуг, які ви отримуєте, під час розгляду внутрішньої апеляції? Треба попросити про це знову. Ми називаємо це «продовженням пільг». Див. розділ «**Збереження медичних послуг під час розгляду апеляції — що ще треба знати**» нижче.

Що слід зробити, щоб гарантовано продовжувати отримувати послуги, що вам надаються? Зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів за номером **1-800-250-8427**.

**Що відбувається, коли ви звертаєтеся з проханням про проведення неупередженого розгляду на рівні штату?** Ви отримаєте лист від Ради з питань соціального забезпечення (Human Services Board). Експерт-арбітр — це особа, яка ухвалюватиме рішення по вашій справі. Він призначить зустріч, щоб вислухати вашу сторону. І вирішуватиме, чи програма Medicaid у



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.



Вермонті допустила помилку. Вам потрібно взяти участь у цій зустрічі. Ви можете представляти власні інтереси самостійно або попросити когось виступити від вашого імені.

**Скільки часу знадобиться для отримання рішення за результатами неупередженого розгляду на рівні штату?** Рада з питань соціального забезпечення повинна ухвалити рішення у вашій справі **протягом 90 днів**. Відлік 90 днів починається з дати, коли ви вперше попросили подати внутрішню апеляцію. Дні, які ви витратили, щоб попросити про розгляд, після рішення по апеляції **не** враховуються.

**Бажаєте отримати рішення швидше?** Якщо очікування серйозно зашкодить вашому здоров'ю або життю, скажіть нам про це. Ви відповідаєте правилам швидкого проведення неупередженого розгляду на рівні штату? Тоді ви отримаєте рішення **протягом 3 робочих днів**.

### **Збереження медичних послуг під час розгляду апеляції — що ще треба знати**

- Ви самі оплачували послуги? Якщо ви виграєте апеляцію або розгляд, нам, можливо, доведеться повернути вам борг.
- Ви продовжували отримувати послуги під час розгляду апеляції? Якщо ви програєте, вам, **можливо**, доведеться оплатити послуги, які ви отримали під час розгляду апеляції.
- Подаєте апеляцію чи просите про розгляд? Одночасно ви можете попросити, щоб надання послуг не припинялося до завершення цього процесу.
- Ваша апеляція або розгляд стосується послуги, надання якої закінчилося або було скорочене? Її надання закінчилося або було скорочене через зміну федерального законодавства або законодавства штату? Якщо так, то ви **не зможете продовжувати отримувати** цю послугу під час розгляду апеляції або розгляду.

### **Потрібна юридична консультація або інша допомога з вашою апеляцією?**

Ви можете мати право на **безплатну** допомогу від Vermont Legal Aid. Зателефонуйте до їхнього Офісу представника з питань охорони здоров'я (Office of Health Care Advocate) за номером **1-800-917-7787**. **АБО** завітайте на їхній [вебсайт](#) у інтернеті. Заповніть форму.

### **Інші види претензій стосовно медичних послуг, які ви отримуєте: ви можете подати скаргу**

Незадоволені тим, куди або коли вам доводиться звертатися за послугами? Вважаєте, що послуги, які вам надаються, недостатньо якісні? Вам була завдана шкода після використання ваших прав? Це те, стосовно чого ви **не можете подати апеляцію**. Але ви можете подати **скаргу**. Ви можете подати її в будь-який час, зателефонувавши до служби підтримки клієнтів за номером **1-800-250-8427**.

Що робити, якщо ви не задоволені тим, як розглядають вашу скаргу? Ви можете попросити про **перегляд скарги**. Особа, яка не брала участі в розгляді вашої скарги, розгляне вашу



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

справу. Вона перевірить, чи добросовісно розглядалася ваша скарга. Ви отримуєте лист із рішенням.

## Потрібна допомога?

### Підтримка клієнтів Vermont Health Connect & Green Mountain Care

Служба підтримки клієнтів Vermont Health Connect & Green Mountain Care готова вам допомогти. Її працівники можуть відповісти на запитання про вашу програму. Вони можуть допомогти вам вибрати або змінити вашого лікаря/РСП. Вони можуть допомогти, якщо у вас виникли проблеми з отриманням медичної допомоги.

Служба підтримки працює з 8:00 до 16:30 з понеділка по п'ятницю. У святкові дні ми зачинені. Телефонуйте за номером **1-800-250-8427** або TDD 1-888-834-7898.

#### Повідомляйте про наступні зміни протягом 10 днів із моменту їх виникнення:

- Зміни у вашому доході або домогосподарстві.
- Зміна адреси.
- Народження або усиновлення дітей.
- Смерті.
- Оформлення інших медичних страховок.

### Офіс представника з питань охорони здоров'я (НСА)

Офіс представника з питань охорони здоров'я (Office of the Health Care Advocate) допомагає з проблемами у сфері медичного обслуговування. Він також може допомогти вам зі скаргами, апеляціями та неупередженим розглядом. Телефонуйте за номером **1-800-917-7787**.

### Додаткова інформація

Ми з радістю надамо вам інформацію про наші програми, послуги й постачальників. Прочитайте цей посібник. Або зателефонуйте до служби підтримки за номером **1-800-250-8427**. АБО відвідайте [вебсайт DVHA](#).

### Інші програми

Є й інші програми та послуги для дітей, дорослих і сімей. Деякі програми забезпечують транспортування до місць надання своїх послуг. Щоб дізнатися більше, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером **1-800-250-8427**. Для участі в деяких програмах потрібно виконати додаткові критерії. Маєте запитання або хочете дізнатися, чи відповідаєте ви критеріям? Зателефонуйте до потрібної вам програми. Їхні назви й номери телефонів наведені нижче.

### Денні послуги для дорослих

Програма Adult Day Services допомагає літнім людям і людям з обмеженими можливостями залишатися жити у власних домівках. Денні послуги для дорослих надаються в денних центрах. Це безпечні місця, де люди можуть отримати медичні й соціальні послуги. Зателефонуйте до Відділу з питань інвалідності, старіння й самостійного проживання (Division of Disabilities, Aging and Independent Living) за номером **802-241-2401**. АБО завітайте на [вебсайт денних послуг для дорослих](#).



Vermont Health Connect i Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.



### Програма надання послуг асистентів

Програма Attendant Services Program допомагає дорослим з обмеженими можливостями, які потребують фізичної допомоги в повсякденній діяльності. Ви наймаєте, навчаєте, контролюєте та складаєте графік роботи ваших помічників із персонального догляду. Зателефонуйте до Відділу з питань інвалідності, старіння й самостійного проживання (Division of Disabilities, Aging and Independent Living) за номером **802-241-2401**. **АБО** завітайте на [вебсайт програми надання послуг асистентів](#).

### Інтегровані послуги для дітей (CIS)

Програма Children's Integrated Services (CIS) допомагає вагітним жінкам і родинам. Вона також допомагає сім'ям із дітьми віком від народження до шести років. У рамках програми надається допомога в наступних сферах:

- соціальна робота й підтримка сім'ї;
- здоров'я матері й дитини та догляд за дитиною;
- розвиток дитини й допомога дітям у віці від народження до 3 років, які мають затримку розвитку;
- перші роки життя й охорона психічного здоров'я родини;
- догляд за дітьми;
- інші речі, такі як правильне харчування, проблеми з мовленням та мовою.

Зателефонуйте до Відділу розвитку дітей Департаменту в справах дітей і сім'ї (Department for Children and Families Child Development Division) за номером **802-241-3110** або **1-800-649-2642**. **АБО** завітайте на [вебсайт інтегрованих послуг для дітей](#).

### Інтегровані послуги для дітей — раннє втручання (CIS-EI)

Програма Children's Integrated Services - Early Intervention (CIS-EI) призначена для дітей віком до 3 років, які мають обмежені можливості. **АБО** для дітей, які відстають у розвитку від однолітків. Вона надає допомогу немовлятам, малюкам і сім'ям. Зателефонуйте до Сімейної мережі штату Вермонт (Vermont Family Network) за номером **1-800-800-4005**.

### Послуги у сфері особистої гігієни для дітей

Програма Children's Personal Care — це послуга Medicaid для осіб віком до 21 року. Отримувачі послуги повинні мати серйозну довготривалу інвалідність або проблеми зі здоров'ям, які не дають їм робити те, що повинні вміти робити люди їхнього віку. Такі проблеми зі здоров'ям повинні перешкоджати їм у виконанні повсякденних побутових дій, таких як вживання їжі, одягання, самостійне відвідування туалету. Ця програма допомагає дітям у питаннях особистої гігієни. Зателефонуйте за номером **1-800-660-4427** або **802-863-7338**. **АБО** завітайте на [вебсайт послуг у сфері особистої гігієни дітей](#).

### Діти з особливими медичними потребами (CSHN)

CSHN допомагає організувати догляд за дітьми з особливими медичними потребами.

CSHN може допомогти з наступними програмами й послугами:

Координація догляду

Послуги у сфері особистої гігієни для дітей

Послуги громадського харчування

Програма скринінгу новонароджених

Програма педіатричного високотехнологічного сестринського догляду

Програма педіатричної паліативної допомоги



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

Програма раннього виявлення й корекції порушень слуху в штаті Вермонт  
Зателефонуйте за номером **1-800-660-4427** або **802-863-7338 АБО** завітайте на [вебсайт програми «Діти з особливими медичними потребами»](#).

### **Вибір догляду за хворими**

Choices for Care — програма довгострокового догляду. Вона оплачує догляд і підтримку для літніх вермонтців і людей із фізичними вадами. Програма допомагає людям займатися повсякденними справами. Учасники програми можуть жити вдома, в установах із розширеним доглядом і проживанням або в будинках для людей похилого віку.

Постачальники послуг — це:

- Денні центри для дорослих
- Регіональні агенції з питань старіння
- Пансіонати для літніх людей
- Агенції з надання послуг з охорони здоров'я вдома
- Медичні установи з сестринським доглядом
- Інтернати

Телефонуйте за номером **802-241-0294. АБО** завітайте на [вебсайт програми «Вибір догляду за хворими»](#).

### **Послуги для людей із вадами розвитку**

Програма Developmental Disability Services допомагає людям із порушеннями розвитку будь-якого віку. Вона допомагає таким людям жити вдома зі своїми сім'ями. Послуги включають в себе ведення справи, послуги з працевлаштування, підтримку на рівні громади й короткотривалий догляд. Короткотривалий догляд забезпечує догляд за пацієнтом, поки сім'я роблять короткі перерви. Телефонуйте до Департаменту з питань інвалідності, старіння й самостійного проживання (Department of Disabilities, Aging and Independent Living) за номером **802-241-0304. АБО** завітайте на [вебсайт послуг для людей із вадами розвитку](#).

### **Програма фінансової допомоги**

Програма Financial Assistance Program допомагає сім'ям оплачувати витрати на лікування дитини, які не покриває страховка. Послуги повинні бути призначені або схвалені клінікою для дітей з особливими медичними потребами. Телефонуйте до Департаменту охорони здоров'я штату Вермонт (Vermont Department of Health) за номером **1-800-660-4427** або **802-863-7338. АБО** завітайте на [цей вебсайт](#) для отримання додаткової інформації.

### **Гнучке фінансування для родин**

Програма Flexible Family Funding призначена для людей будь-якого віку з порушеннями розвитку, які живуть у сім'ї. **АБО** для сімей, де є люди з вадами розвитку, яких вони доглядають. Сім'я самі вирішують, які послуги будуть оплачуватися за рахунок цих коштів. Телефонуйте до Департаменту з питань інвалідності, старіння й самостійного проживання, Відділ послуг з розвитку (Department of Disabilities, Aging and Independent Living, Developmental Services Division), за номером **802-241-0304. АБО** завітайте на [вебсайт із питань гнучкого фінансування для родин](#).

### **Високотехнологічний сестринський догляд**

Програма High Technology Nursing Care пропонує інтенсивний домашній медсестринський догляд. Вона призначена для людей, які потребують технологій для життя або мають складні медичні потреби. Програма допомагає людям виписатися з лікарні чи установи й жити в себе вдома. Стосовно людей **старше 21 року** телефонуйте до Департаменту з питань інвалідності, старіння й самостійного проживання (Department of Disabilities, Aging and Independent Living) за номером **802-241-0294**. **АБО** завітайте на [вебсайт високотехнологічних послуг для дорослих](#).

Стосовно осіб **віком до 21 року** телефонуйте до Програми високотехнологічної педіатричної допомоги на дому (Pediatric High Technology Home Care Program). Телефонуйте за номером **1-800-660-4427** або **802-863-7338**. **АБО** завітайте на [вебсайт високотехнологічного педіатричного сестринського догляду](#).

### **Побутові послуги**

Програма Homemaker Services допомагає людям з обмеженими можливостями віком від 18 років. Програма допомагає із задоволенням особистих потреб і виконанням домашніх справ, щоб люди могли жити вдома. Послуги включають у себе покупки, прибирання та прання. Телефонуйте до Департаменту з питань інвалідності, старіння й самостійного проживання (Department of Disabilities, Aging and Independent Living) за номером **802-241-0294**. **АБО** завітайте на [вебсайт побутових послуг](#).

### **Програми розгалуженої системи обслуговування з єдиним центром і філіями**

Система допомоги при розладах, пов'язаних із вживанням опіоїдів (OUD), яка складається з єдиного центра та філій (Hub and Spoke System of Care), розроблена для створення інтегрованої системи між двома типами установ, де надаються ліки від розладів, пов'язаних із вживанням опіоїдів (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD), і для координації роботи пунктів лікування за допомогою MOUD з більш широкими системами охорони здоров'я та соціального забезпечення. Два типи установ, у яких використовуються MOUD: «Програми лікування опіоїдами (Opioid Treatment Programs, OTP)», відомі у Вермонті як хаби, де відпускаються ліки, і пацієнтів можна приймати щодня, коли показаний більш тісний контакт з ними; і філії — «офіси лікування опіоїдами (Office-Based Opioid Treatment, OBOT)», де призначаються ліки, а пацієнтів приймають не так часто. Послуги включають у себе медикаментозне лікування та скринінг соціальних факторів, що мають вплив на стан здоров'я, таких як житло й доступ до їжі. У хабі й філіях консультанти, куратори справ і медсестри пропонують консультації та командний догляд для координації та надання пацієнтам комплексної медичної допомоги. Помірний або менший рівень труднощів, пов'язаних із залежністю, зазвичай можна лікувати у філіях, які є кабінетами лікарів широкого профілю або спеціалізованими наркологічними клініками. Щоб зв'язатися з лідерами з питань MOUD, скористайтеся контактною інформацією, яку можна знайти, відвідавши [сторінку контактів](#). Для отримання загальної інформації скористайтеся посиланням на Вермонтський центр підтримки боротьби з алкогольною та наркотичною залежністю Vermont Helpline for Alcohol and Drug Support Center, яке можна знайти на [цьому вебсайті](#).

### **Програма раннього виявлення й корекції порушень слуху в штаті Вермонт**

Програма Vermont Early Hearing Detection and Intervention Program забезпечує підтримку, навчання й координування надання послуг родинам та їхнім немовлятам, а також



**Vermont Health Connect і Green Mountain Care**

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.

допомагає знайти потрібних постачальників послуг у громадах. Програма допомагає знайти послуги з тестування й раннього втручання. Телефонуйте за номером **1-800-537-0076** або **802-651-1872. АБО** завітайте на [вебсайт програми раннього виявлення й корекції порушень слуху у Вермонті](#).

### **Охорона психічного здоров'я**

Штат Вермонт співпрацює з установами по всьому штату. Такі установи надають послуги у сфері психічного здоров'я, щоб допомогти людям та їхнім сім'ям. Це може бути сильний емоційний стрес, психічне захворювання або серйозні проблеми з поведінкою. Програма також може допомогти знайти інтернатні заклади, місця у відділеннях невідкладної допомоги та стаціонарне лікування. Зателефонуйте до Департаменту охорони психічного здоров'я (Department of Mental Health) за номером **802-241-0090. АБО** завітайте на [вебсайт із питань охорони психічного здоров'я](#). Послуги включають в себе наступне:

- Амбулаторні послуги для дорослих (Adult Outpatient Services) — можуть включати в себе оцінку, консультування, призначення ліків і моніторинг. Також можуть бути передбачені послуги для осіб віком від 60 років, які потребують психіатричної допомоги. Вас можуть поставити в чергу очікування.
- Послуги для дітей, підлітків та родин (Child, Adolescent, and Family Services) — це послуги й підтримка для родин, у яких є діти або підлітки, які мають проблеми з психічним здоров'ям. Ці послуги допомагають їм жити, вчитися й рости здоровими у своїй школі та громаді. Послуги включають у себе скринінг, профілактику, соціальну підтримку, лікування, консультування й реагування на екстрені ситуації.
- Реабілітація та лікування в громаді (Community Rehabilitation and Treatment) — ця програма допомагає людям жити у своїх громадах серед родичів, друзів і сусідів. Послуги надаються лише дорослим із певними видами важких психічних захворювань. Вони також повинні відповідати іншим критеріям.
- Екстрена допомога (Emergency Services) — **екстрена допомога у сфері охорони психічного здоров'я**. Послуги надаються **24 години на добу, 7 днів на тиждень**, і **можуть включати в себе підтримку телефоном, очну оцінку стану, направлення й консультації**.

### **Програма підтримки для пацієнтів із черепно-мозковою травмою (Traumatic Brain Injury Program)**

Ця програма допомагає людям віком від 16 років із черепно-мозковою травмою середнього й високого ступеня тяжкості. Вона допомагає людям повернутися додому з лікарень та інших закладів, бути максимально незалежними й повернутися до роботи. Телефонуйте до Департаменту з питань інвалідності, старіння й самостійного проживання (Department of Disabilities, Aging and Independent Living) за номером **802-241-0294. АБО** завітайте на [вебсайт програми підтримки для пацієнтів із черепно-мозковою травмою](#).

### **Програма «Жінки, немовлята й діти» (WIC)**

Програма Women, Infants, and Children Program (WIC) — це програма харчування для немовлят і дітей віком до 5 років. Вона також призначена для вагітних і породіль. У рамках програми учасники отримують корисні продукти харчування і вчать правилам здорового харчування та грудного вигодовування. Будь-хто, хто є учасником Medicaid, може

взяти участь у програмі WIC. Завітайте на [вебсайт WIC](#). **АБО** надішліть текст VTWIC на номер **855-11**.

**Дізнайтеся більше про допомогу, яку можна отримати у вашій громаді, на [вебсайті 211](#).**



Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів

Запитання: Телефонуйте **1-800-250-8427** (TDD/TTY) 1-888-834-7898

Ви також можете безплатно отримати послуги усного перекладача й матеріали в альтернативних форматах.