



*ДЕПАРТАМЕНТ ДОСТУПУ ДО ОХОРОНИ  
ЗДОРОВ'Я ШТАТУ ВЕРМОНТ*

# Довідник щодо програм охорони оров'я



# Зміст

Зміст .....	2
Ласкаво просимо до вашої програми Green Mountain Care.....	4
Назви програм.....	4
Ваша картка Green Mountain Care .....	4
Шахрайство, марнотратство та зловживання .....	5
Медичне обслуговування та направлення .....	5
Постачальник первинної медичної допомоги .....	5
Медична допомога в неробочий час .....	5
Спеціалісти.....	6
Якщо ваш лікар не приймає Green Mountain Care .....	6
Регулярні огляди.....	7
Програми Medicaid і Dr. Dynasaur.....	7
Що покриває ваша програма (послуги, які ви можете отримати) .....	7
Доплати за програмою Medicaid.....	8
Страхові внески.....	8
Що таке EPSDT?.....	9
Що не покриває ваша програма.....	10
Отримання послуг, що покриваються програмами Medicaid і Dr. Dynasaur .....	10
Винятки .....	10
Попередній дозвіл.....	10
Медичне обладнання тривалого користування (DME) .....	11
Ліки та попередній дозвіл .....	12
Надзвичайні ситуації.....	13
Коли вам доведеться заплатити.....	13
Якщо ви отримаєте рахунок.....	14
Якщо у вас є інша страховка .....	14
Ваші права та обов'язки .....	14
Ви маєте право на наведене нижче. ....	14
Заповіти на випадок хвороби та попередні розпорядження .....	15
Донорство органів .....	17
Передача інформації вашому постачальнику первинної медичної допомоги .....	17
Повідомлення про правила конфіденційності.....	17
Програма забезпечення якості.....	17
Що робити, якщо ви не згодні з прийнятим нами рішенням .....	18
Перший етап – подати запит на внутрішнє оскарження.....	20
Інші види скарг щодо ваших медичних послуг – ви можете подати скаргу.....	24



**VERMONT**

Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

Вам потрібна допомога?.....	24
Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care .....	24
Офіс адвоката з питань охорони здоров'я (HCA) .....	24
Додаткова інформація .....	25
Інші програми.....	25
Програма «Послуги денного догляду за дорослими» .....	25
Програма з надання послуг доглядачами .....	25
Інтегровані послуги для дітей (CIS).....	25
Інтегровані послуги для дітей – раннє втручання (CIS-EI).....	26
Програма «Послуги персонального догляду за дітьми».....	26
Клініки для дітей з особливими медичними потребами (CSHN).....	26
Програма «Варіанти догляду».....	26
Послуги для людей із вадами розвитку .....	26
Програма фінансової допомоги .....	27
Гнучке сімейне фінансування.....	27
Програма високотехнологічного догляду .....	27
Послуги домогосподарки .....	27
Спеціальні клініки.....	27
Спеціальні послуги.....	28
Програма раннього виявлення проблем із слухом і втручання штату Вермонт .....	28
Психічне здоров'я.....	28
Програма «Амбулаторні послуги для дорослих» .....	28
Послуги для дітей, підлітків і сімей.....	29
Реабілітація та лікування в громаді (CRT) .....	29
Послуги невідкладної допомоги.....	29
Програма для людей із черепно-мозковими травмами.....	29
Програма для жінок, немовлят і дітей (WIC).....	29
Увага! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, зателефонуйте за номером 1-800-250-8427.....	30

Жовтень 2023



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

## Ласкаво просимо до вашої програми Green Mountain Care

У першій частині цього довідника міститься загальна інформація про програму, яка стосується всіх наших програм охорони здоров'я. У наступних розділах надається інформація про програму, до якої ви приєдналися. Якщо ви не знаєте, учасником якої програми ви є, або якщо у вас виникли запитання, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care за номером 1-800-250-8427. Дзвоніть із понеділка по п'ятницю з 8:00 до 16:30 (у вихідні дні закрито). Цей номер також можна знайти на звороті вашої картки Green Mountain Care.

Програма Green Mountain Care заохочує постачальників пропонувати всім учасникам якісні й необхідні з медичної точки зору послуги, що покриваються страхуванням, і не заохочує лікарів обмежувати необхідні з медичної точки зору послуги та відмовляти в них. Green Mountain Care не буде дискримінувати вас на підставі обставин, заборонених на федеральному рівні. Щоб отримати додаткову інформацію про програми Green Mountain Care, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427.

Якщо ви хочете скасувати страхове покриття за програмою Green Mountain Care, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care за номером 1-800-250-8427. Щоб скасувати страхове покриття в письмовій формі, надішліть запит на адресу:

Департамент у справах дітей і сімей (DCF) / Відділ економічних послуг  
Відділ обробки заявок і документації (ADPC)  
103 South Main Street  
Waterbury, VT 05671-1500

### Назви програм

Medicaid — це програма охорони здоров'я для дітей, батьків, опікунів, людей похилого віку, людей з інвалідністю, які відповідають вказівкам програми, і деяких дорослих, що не мають дітей, які відповідають певним вимогам. Довгострокова програма медичного обслуговування Medicaid доступна для людей, які відповідають медичним критеріям (як визначено Департаментом у справах інвалідності, старіння та самостійного життя), а також вказівкам щодо доходу та ресурсів.

Програма Dr. Dinosaur забезпечує недороге чи безкоштовне страхове покриття за програмою Medicaid для дітей, підлітків віком до 19 років і вагітних жінок.

### Ваша картка Green Mountain Care

Ваша ідентифікаційна картка буде надіслана вам додому. Покажіть її, коли ви звернете за медичним обслуговуванням. Якщо ви не отримаете свою нову ідентифікаційну картку протягом місяця після отримання цього довідника або якщо ви загубите картку, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427 і попросіть нову. Якщо у вас є інше медичне страхування, покажіть своєму постачальнику обидві ваші страхові картки.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

## Шахрайство, марнотратство та зловживання

Підрозділ спеціальних розслідувань працює над встановленням і підтриманням доброчесності в межах програми Medicaid і займається запобіганням, виявленням і розслідуванням випадків шахрайства, марнотратства та зловживання з боку постачальників та одержувачів програми Medicaid. Підрозділ спеціальних розслідувань гарантує, що гроші платників податків витрачаються належним чином на здоров'я й добробут одержувачів, які цього потребують.

Якщо ви підозрюєте, що постачальник чи одержувач програми Medicaid бере участь у шахрайстві, марнотратстві чи зловживанні в межах програми Medicaid, будь ласка, повідомте про свої занепокоєння Підрозділ спеціальних розслідувань одним із наведених нижче способів:

Вебсайт: <https://dvha.vermont.gov/>

Натисніть: повідомити про випадок шахрайства, марнотратства та зловживання в межах програми Medicaid

Натисніть: форма звернення щодо шахрайства та зловживання

Електронна адреса: [ReportMedicaidFraud@vermont.gov](mailto:ReportMedicaidFraud@vermont.gov)

Телефон: 802-241-9210

Поштова адреса:

Підрозділ спеціальних розслідувань Департаменту доступу до охорони здоров'я штату Вермонт

NOV 1 South, 280 State Drive

Waterbury, VT 05671-1010

**Факс:** 802-871-3090 (прямий факс до Підрозділу спеціальних розслідувань Департаменту доступу до охорони здоров'я штату Вермонт)

## Медичне обслуговування та направлення

### Постачальник первинної медичної допомоги

Слово «первинна» означає перша. Ваш Постачальник первинної медичної допомоги – це той, кому ви телефонуйте першим, коли вам потрібна медична допомога. Ваш Постачальник первинної медичної допомоги надасть вам більшу частину медичного обслуговування й співпрацюватиме з вами, щоб запланувати спеціалізовану медичну допомогу, якщо вона вам потрібна.

Якщо ваш Постачальник первинної медичної допомоги для вас новий, попросіть попереднього Постачальника первинної медичної допомоги надіслати ваші медичні записи новому Постачальнику первинної медичної допомоги. Зателефонуйте своєму новому Постачальнику первинної медичної допомоги і повідомте, що надійдуть записи. Важливо, щоб ваш Постачальник первинної медичної допомоги мав ваші медичні записи.

### Медична допомога в неробочий час

Намагайтеся відвідувати свого Постачальника первинної медичної допомоги для вирішення медичних проблем у звичайний робочий час. Якщо у вас виникла невідкладна проблема зі здоров'ям, коли офіс вашого Постачальника первинної



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

медичної допомоги закритий, ви можете зателефонувати до його офісу й попросити допомоги чи поради.

В офісі вашого Постачальника первинної медичної допомоги буде якийсь співробітник доступний 24 години на добу, сім днів на тиждень, щоб допомогти вам. Див. розділ цього довідника під назвою «**Надзвичайні ситуації**», щоб дізнатися більше про невідкладну й екстрену допомогу.

## Спеціалісти

Спеціаліст – це особа, яка має додаткову підготовку й працює над певними проблемами у сфері охорони здоров'я. Наприклад, якщо у вас є проблеми з серцем, ваш Постачальник первинної медичної допомоги допоможе вам записатися на прийом до кардіолога. Це називається «направлення». У більшості випадків ви повинні відвідати свого Постачальника первинної медичної допомоги перед тим, як звернутися до спеціаліста. Ваш Постачальник первинної медичної допомоги може допомогти вам вирішити, чи потрібен вам спеціаліст, і вибрати, до якого саме спеціаліста звернутися. Перш ніж звернутися до спеціаліста, який не є постачальником послуг за програмою Medicaid, ви повинні отримати направлення від свого Постачальника первинної медичної допомоги. Якщо ви не отримаєте направлення від свого Постачальника первинної медичної допомоги перед візитом, можливо, вам доведеться заплатити за нього.

## Якщо ваш лікар не приймає Green Mountain Care

Якщо ви відвідуєте постачальника, який зараз не бере участь у вашій програмі, ви можете продовжувати відвідувати цього постачальника протягом 60 днів після того, як ви приєднаєтеся до програми. Це може статися лише, якщо:

- У вас хвороба, яка загрожує життю, **або**
- У вас хвороба, яка призводить до інвалідності, або хвороба дегенеративного характеру, **або**
- Ваш термін вагітності більше ніж три місяці і
- постачальник погоджується прийняти тарифи програми та дотримуватися її правил.

Щоб організувати продовження на 60 днів або дізнатися більше про направлення й постачальників у наших програмах, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427. Ви також можете дізнатися, які постачальники приймають Green Mountain Care, перейшовши на сайт [vtmedicaid.com](http://vtmedicaid.com) і натиснувши «Пошук постачальника». Постачальники, зазначені як «поза мережею», можуть не приймати страхування Green Mountain Care.

Будь-який постачальник, якого ви відвідуєте, повинен приймати Green Mountain Care. Якщо він не приймає, йому не сплачуватимуться гроші за ваше лікування за програмою Green Mountain Care, і вам доведеться платити за послуги. Якщо у вас є інше медичне страхування, яке може покрити все або частину лікування, ваш постачальник повинен прийняти обидва плани медичного страхування.



VERMONT

Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

## Якщо вам потрібна медична допомога за межами мережі програми Vermont Medicaid

У нас є дуже велика мережа постачальників, яка включає багато типів спеціалістів. Наша мережа призначена для задоволення широкого спектру медичних потреб. У деяких рідкісних випадках ця мережа не в змозі допомогти з лікуванням певних особливих проблем із здоров'ям. Якщо ви вважаєте, що вам потрібна спеціалізована допомога, яку ви не можете отримати від постачальника програми Vermont Medicaid, зв'яжіться зі своїм Постачальником первинної медичної допомоги, щоб обговорити свої потреби. Ваш Постачальник первинної медичної допомоги може надіслати запит на дозвіл на отримання медичної допомоги від постачальника, який не входить до нашої мережі, якщо:

- Медична допомога, яка вам потрібна, є необхідною з медичної точки зору та покривається програмою Vermont Medicaid.
- Постачальник, якого ви хочете відвідати, погоджується виконувати наші вимоги.
- Ми можемо визначити, що необхідна вам медична допомога недоступна в нашій мережі.

## Регулярні огляди

Завжди краще запобігти проблемам зі здоров'ям до того, як вони почнуться. Один із способів зробити це – регулярно проходити огляди у свого Постачальника первинної медичної допомоги. Ваш лікар може допомогти вам вирішити, як часто проходити огляди. Запитайте у свого Постачальника первинної медичної допомоги про конкретні медичні обстеження, які вам слід пройти з урахуванням вашого віку й індивідуальних факторів ризику.



Департамент охорони здоров'я штату Вермонт дає поради щодо оглядів. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до Департаменту охорони здоров'я штату Вермонт за номером 1-800-464-4343 або відвідайте сайт [www.healthvermont.gov](http://www.healthvermont.gov).

## Програми Medicaid і Dr. Dynasaur

### Що покриває ваша програма (послуги, які ви можете отримати)

- Більшість програм Green Mountain Care покривають відвідування постачальників і спеціалістів, лікування в лікарнях, рецепти й багато інших послуг з певними правилами та обмеженнями. Перш ніж записуватися на прийом до спеціаліста, вам слід звернутися до свого постачальника первинної медичної допомоги. Ваш постачальник повинен зв'язатися зі службою підтримки постачальників, щоб переконатися, що послуга покривається для



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

вас, перш ніж він надасть таку послугу. Якщо у вас є запитання щодо послуги, якої немає в списку, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427. Амбулаторне лікування, яке ви отримуєте без госпіталізації.

- Послуги невідкладної допомоги.
- Госпіталізація (як-от, операція та перебування вночі).
- Вагітність, материнство й догляд за новонародженим (як до, так і після пологів).
- Послуги у сфері психічного здоров'я та розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин, зокрема лікування психічних захворювань (це включає консультування та психотерапію).
- Рецептурні ліки.
- Реабілітаційні й абілітаційні послуги та вироби (послуги та вироби, які допомагають людям з травмами, інвалідністю або хронічними захворюваннями віднайти чи відновити розумові та фізичні навички).
- Лабораторні послуги.
- Профілактичні й оздоровчі послуги та лікування хронічних захворювань.
- Послуги у сфері стоматології, офтальмології та отоларингології.
- Послуги у сфері педіатрії.
- Неекстрене медичне транспортування.

## Доплати за програмою Medicaid

- Учасники програми Medicaid платять 3 долари США за кожен візит до стоматолога.
- Учасники програми Medicaid платять 1, 2 або 3 долари США за рецепти.
- Клієнти програми Medicaid платять 3 долари на день за амбулаторне відвідування лікарні.

Деякі послуги, що надаються в офісі за межами лікарні, є амбулаторними послугами. Запитайте свого постачальника, чи послуга буде оплачуватися як амбулаторне відвідування лікарні.

Якщо так, ваша доплата становитиме 3 долари США.

Більшість дітей, вагітних жінок і людей у будинках престарілих не мають сплачувати доплати. Люди, які є учасниками Програми лікування раку молочної залози та шийки матки, не мають сплачувати доплати.

Вам не потрібно сплачувати доплати за:

- Профілактичні послуги.
- Послуги й матеріали з планування сім'ї.
- Послуги невідкладної допомоги.
- Послуги, пов'язані з сексуальним насильством.

## Страхові внески

Деяким учасникам програми Dr. Dinosaur може знадобитися сплачувати щомісячний страховий внесок. Розмір страхових внесків для домогосподарства залежить від доходу сім'ї, розміру й статусу медичного страхування. Коли ви отримуєте свій перший рахунок, важливо сплатити його відразу, щоб ваше страхове покриття почало діяти. Продовжуйте платити вчасно, щоб не втратити страхове покриття. Якщо ви втратите



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY)) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.



свій рахунок на оплату страхового внеску, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів, щоб дізнатися, скільки та як ви повинні сплатити.

## Що таке EPSDT?

EPSDT — це програми Medicaid і Dr. Dynasaur для дітей та молоді віком до 21 року. Вона намагається зберегти здоров'я дітей, наскільки це можливо. **EPSDT** означає Програму раннього й періодичного скринінгу, діагностики та лікування. Вона має:

- Виявляти проблеми на ранній стадії, починаючи з народження.
- Включати регулярні відвідування лікаря для огляду.
- Використовувати контрольні аналізи, щоб виявляти будь-які проблеми.
- Проводити подальші аналізи, якщо будуть виявлені проблеми.
- Лікувати будь-які виявлені проблеми зі здоров'ям.

## Як працює EPSDT

EPSDT стосується федерального закону. Там сказано, що штат повинен оплачувати будь-яку медичну послугу, необхідну з медичної точки зору. **Необхідний з медичної точки зору** означає, що це необхідно для цієї проблеми зі здоров'ям, і це те, що більшість лікарів зробили б для лікування цієї проблеми. Вона оплачує більше послуг, ніж покриває програма Medicaid для дорослих. Для деяких послуг спочатку потрібно пройти процедуру отримання попереднього дозволу.

## EPSDT покриває

- Регулярні огляди.
- Тести щодо того, як дитина росте та навчається.
- Ін'єкції.
- Перевірку зору.
- Перевірку слуху.
- Перевірки на отруєння свинцем.
- Відвідування стоматолога.
- Консультування.

## Як часто дитина проходить огляди?

Існує [перелік медичних оглядів](#), які діти й молодь повинні проходити щороку. Також є [окремий перелік для проходження стоматологічних оглядів](#).

## EPSDT не оплачує:

- Послуги чи товари, які не підпадають під федеральні закони про програму Medicaid (розділ 1905(а) Закону про соціальне забезпечення).
- Експериментальне лікування, який є небезпечним чи неефективним.
- Дорогі послуги чи товари, якщо дешевші лікуватимуть так само добре.
- Послуги, які не є медичними.

Щоб отримати додаткову інформацію, відвідайте [www.dvha.vermont.gov/members](http://www.dvha.vermont.gov/members) або зателефонуйте за номером 1-800-250-8427.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY)) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

## Що не покриває ваша програма

- Травми, пов'язані з роботою, які мають покриватися компенсацією працівника.
- Витрати на послуги за рішенням суду, якщо вони також не є необхідними з медичної точки зору.
- Послуги, що мають експериментальний чи досліджуваний характер.
- Косметичні послуги (послуги для покращення зовнішнього вигляду).
- Послуги, які не є необхідними з медичної точки зору.
- Акупунктура, точковий масаж або масажна терапія.
- Лікування безпліддя (послуги, які допомагають завагітніти).
- Членство в оздоровчому клубі.
- Медичне обслуговування за кордоном.

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

### Винятки

Якщо послуга не покривається програмою Medicaid для дорослих віком 21 рік і старше, ви можете попросити, щоб ця послуга покривалася для вас. Центр підтримки клієнтів може допомогти вам надіслати цей запит. Вам і вашому постачальнику буде запропоновано надати інформацію Департаменту доступу до охорони здоров'я штату Вермонт про послугу та навіщо вона вам потрібна. Ми надішлемо вам відповідь поштою протягом 30 днів. EPSDT покриває всі послуги, необхідні з медичної точки зору, для осіб віком до 21 року. Якщо послуга не вказана як така, що покривається, ваш постачальник повинен попросити погодити її за допомогою процедури отримання попереднього дозволу.

Щоб дізнатися більше про цей процес або попросити про виняток, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427. Форми також можна знайти в Інтернеті за адресою [www.dvha.vermont.gov/members/vermont-medicaid-programs/member-information/coverage-exceptions](http://www.dvha.vermont.gov/members/vermont-medicaid-programs/member-information/coverage-exceptions).

### Попередній дозвіл

Green Mountain Care співпрацює з лікарями, медсестрами й іншими фахівцями, щоб переконатися, що медична допомога, яку ви отримуєте, є необхідною з медичної точки зору. Деякі послуги й ліки потрібно схвалити, перш ніж ви зможете їх отримати. Це називається попереднім дозволом. Ваші постачальники знають, що це за послуги й ліки, і вони подаватимуть запит на попередній дозвіл для вас.

Рішення про попередній дозвіл приймаються протягом трьох днів, якщо вся необхідна документація отримана для розгляду. І ви, і ваш постачальник отримаєте лист із повідомленням про рішення. Для надання послуг невідкладної допомоги попередній дозвіл не потрібен.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY)) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

## Медичне обладнання тривалого користування (DME)

Медичне обладнання тривалого користування (DME) – це те, що ви можете використовувати, щоб полегшити життя зі своїм захворюванням. Прикладами DME є інвалідні візки й лікарняні ліжка.

**Я є учасником програми Medicaid, і мені потрібне медичне обладнання тривалого користування (DME). Як мені його отримати?**

### 1. Ваш постачальник направить вас до спеціаліста з оцінки для здійснення оцінки.

- Більшість спеціалістів з оцінки є фізіотерапевтами чи ерготерапевтами. Спеціаліст з оцінки призначить вам оцінку. Якщо спеціаліст з оцінки дуже зайнятий, вам, можливо, доведеться почекати на оцінку. Можливо, вам також доведеться почекати, якщо постачальнику DME потрібно допомогти вам випробувати обладнання. Постачальник DME є компанією, яка надає обладнання.
- *Примітка.* Якщо DME, яке вам потрібне, просте, оцінка може не знадобитися. Якщо ваш постачальник каже, що вам не потрібна оцінка, перейдіть до етапу 2.
- Спеціаліст з оцінки вирішить, який тип DME вам потрібен, і надішле форму оцінки вашому постачальнику.

### 2. Ваш постачальник випише рецепт.

- Ваш постачальник підпише форму оцінки й надішле постачальнику рецепт на DME.

### 3. Постачальник DME попросить Medicaid надати попередній дозвіл.

*Якщо вам не потрібен попередній дозвіл, перейдіть до етапу 5.*

- Якщо вам потрібен попередній дозвіл для DME, постачальник надішле інформацію про вас і потрібне вам DME до Medicaid. Попередній дозвіл означає, що Medicaid має підтвердити, що все гаразд, перш ніж ви зможете отримати обладнання.
- Експерт із клінічних питань перевірить вашу інформацію. Експерт вирішить, чи є у вас медична потреба в цьому обладнанні.
- Експерту з клінічних питань може знадобитися додаткова інформація, щоб вирішити, чи є у вас медична потреба в обладнанні. Якщо експерту потрібна додаткова інформація, Medicaid попросить постачальника DME надіслати її. Продавець повинен надіслати інформацію протягом 12 днів. Коли Medicaid отримає всю інформацію, експерт повинен прийняти рішення протягом 72 годин.
- Якщо DME є частиною відвідування хворого вдома, вам потрібно буде прийти до свого постачальника під час першого замовлення DME.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

#### 4. Medicaid надішле вам повідомлення про рішення.

- Medicaid повідомить вам про рішення, надіславши лист, який називається «Повідомлення про рішення». Medicaid також надішле листа вашому постачальнику й постачальнику DME. У Вермонті Департамент доступу до охорони здоров'я штату Вермонт (DVHA) управляє програмою Medicaid, тому листи будуть від DVHA.

#### 5. Постачальник DME отримає DME для вас.

Якщо Medicaid схвалить, постачальник DME надасть вам DME або замовить його для вас.

Якщо Medicaid НЕ схвалить, ви можете оскаржити це рішення. Щоб оскаржити, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427. У Medicaid наполегливо працювали, щоб скоротити час, потрібний для схвалення запити на DME у Вермонті. Для складних інвалідних візків це займає близько 9 днів. Це менше часу, ніж вимагається згідно з правилами Medicaid. Це також менше часу, ніж у середньому по країні. Для простого обладнання потрібно менше часу. Якщо ви є учасником Medicaid і Medicare або іншого плану страхування, цей процес може тривати довше.

### Ліки та попередній дозвіл

Green Mountain Care, як і інші страхові компанії, працює над наданням якісного медичного страхування за доступною ціною. Щоб знизити витрати, Green Mountain Care просить постачальників призначати ліки зі списку ліків, яким слід віддавати перевагу. Деякі ліки зі Списку ліків, яким слід віддавати перевагу, є дженериками, які коштують дешевше. Вони діють так само, як і дорожчі ліки, які рекламуються фармацевтичними компаніями. Постачальники повинні призначати, а фармацевти повинні надавати еквівалентні ліки з найнижчою ціною, які відповідають медичним показанням. Якщо ви відмовляєтеся від заміни, ваша програма Green Mountain Care може не покривати препарат, якому не слід віддавати перевагу.

Ліки для певного тривалого лікування повинні надаватися вам у вигляді запасів на 90 днів. Це ліки, які регулярно приймаються для вирішення окремих проблем зі здоров'ям. Вони залежать від ситуації людини та включають, зокрема, окрім іншого, ліки для контролю високого кров'яного тиску, холестерину й діабету. Перший раз, коли ви приймаєте ліки, вони можуть надаватися на короткий період часу, поки ви та ваш постачальник не вирішите, чи підходять вони вам. Після цього ви отримаєте запас ліків на 90 днів.

Якщо ваш постачальник вважає, що вам потрібні ліки, які не є такими, яким слід віддавати перевагу, або які не призначені для надання у вигляді запасу на 90 днів, він може попросити про дозвіл, щоб ми оплатили ці ліки. Якщо ви хочете отримати копію списку ліків, яким слід віддавати перевагу, або списку ліків, які призначені для надання у вигляді запасу на 90 днів, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів або перегляньте [список ліків, яким слід віддавати перевагу](#), онлайн.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

## Надзвичайні ситуації

Надзвичайна ситуація — це раптова й несподівана хвороба, стан здоров'я чи психічний стан із симптомами, які, на вашу думку, можуть становити серйозну загрозу вашому здоров'ю чи життю, якщо ви негайно не отримаєте медичну допомогу.

Нижче наведено декілька прикладів, але надзвичайні ситуації не обмежуються цим списком.

- Біль у грудях.
- Зламани кістки.
- Конвульсії чи напади.
- Сильна кровотеча.
- Сильні опіки.
- Сильний біль.
- Криза психічного здоров'я.

Послуги після надання невідкладної допомоги, щоб переконатися, що ваше здоров'я стабільне після надзвичайної ситуації, також покриваються.

Послуги невідкладної медичної допомоги, як-от накладення швів, хірургічне втручання, рентген чи інші процедури, також покриваються.

Якщо у вас виникла невідкладна ситуація, зателефонуйте за номером 911 або негайно зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги чи лікарні для отримання невідкладної допомоги. Для невідкладної допомоги вам не потрібне направлення від вашого постачальника первинної медичної допомоги. Повідомте свого постачальника первинної медичної допомоги про те, що сталося, якомога швидше.

Якщо вам потрібна невідкладна допомога під час подорожі за межі мережі Green Mountain Care, зателефонуйте за номером 911 або негайно зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги. Green Mountain Care несе відповідальність за оплату невідкладної допомоги. Ми також несемо відповідальність за оплату допомоги, необхідної для стабілізації вашого здоров'я після надання невідкладної допомоги. Коли ви зможете це зробити, зверніться до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427, щоб повідомити нам про невідкладну допомогу, яку ви отримали. Вам також слід зателефонувати на цей номер, якщо ви отримаєте рахунок за надану вам медичну допомогу. Ми співпрацюватимемо з постачальником, щоб дотримуватися правил, необхідних для оплати наданої вам медичної допомоги.

## Коли вам доведеться заплатити

Якщо ви не дотримуетесь правил програми, можливо, вам доведеться оплачувати послуги самостійно. Нижче наведено приклади того, коли це може статися:

- Якщо послуга потребує направлення чи попереднього дозволу, і ви не отримаєте його, перш ніж отримати послугу.
- Якщо ви вирішите звернутися до постачальника, який не приймає Green Mountain Care.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

- Якщо ваш постачальник повідомляє вам, що ця послуга не покривається страхуванням, і ви все одно вирішуєте скористатися нею.

Обов'язково повідомте своєму постачальнику, що ви є учасником Green Mountain Care. Він скаже вам, якщо він не приймає вашу страховку.

Дотримуйтеся правил своєї програми, якщо ви не хочете отримувати рахунки за медичне обслуговування.

## Якщо ви отримаєте рахунок

Якщо ви дотримуетесь правил своєї програми, ви не отримуватимете рахунки за медичні послуги, які покриваються страховкою, за винятком будь-яких доплат, які у вас можуть бути. Якщо ви все ж таки отримали рахунок, виконайте наведені нижче дії.

- Одразу відкрийте рахунок.
- Зателефонуйте постачальнику й переконайтеся, що він знає, що ви є учасником Green Mountain Care.
- Щоб отримати допомогу, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427.
- Не оплачуйте рахунок до того, як зателефонуєте до Центру підтримки клієнтів. Green Mountain Care може платити лише постачальникам. Якщо ви заплатите за послугу, ми не зможемо повернути вам гроші.

## Якщо у вас є інша страховка

Якщо у вас є інша страховка, ви повинні виконувати правила вашого іншого плану страхування. Зверніться до постачальників, які включені до вашого плану страхування та наших програм. Ваш постачальник повинен спочатку виставити рахунок компанії, яка надає вам іншу страховку. Наші програми можуть допомогти покрити те, що не покриває інша страховка.

## Ваші права та обов'язки

### Ви маєте право на наведене нижче.

- Щоб до вас ставилися з повагою та ввічливістю.
- Щоб до вас ставилися з уважністю.
- Вибирати й змінювати своїх постачальників.
- Отримувати факти про послуги й постачальників за своїми програмами.
- Отримувати повну й актуальну інформацію про ваше здоров'я у зрозумілій для вас формі.
- Брати участь у прийнятті рішень щодо вашого медичного обслуговування, зокрема отримувати відповіді на ваші запитання та право відмовитися від лікування.
- Просити й отримувати копію ваших медичних записів і просити внести до них зміни, якщо ви вважаєте, що інформація неправильна.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY)) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

- Отримувати думку іншого кваліфікованого постачальника, який зареєстрований у програмі Vermont Medicaid.
- Обговорювати занепокоєння щодо своєї програми чи медичного обслуговування (дивіться сторінку 20, щоб отримати додаткову інформацію).
- Не піддаватися будь-яким формам стримування чи ізоляції, які використовуються як засіб залякування, дисципліни, зручності чи помсти.
- Подавати запит на оскарження, якщо вам відмовили в послугах, які, на вашу думку, вам потрібні. Щоб отримати додаткову інформацію, див. сторінку 19.

## **Ви зобов'язані піклуватися про своє здоров'я наведеним нижче чином.**

- Повідомляючи свого постачальника про ваші симптоми й історію здоров'я.
- Ставлячи запитання, коли вам потрібна додаткова інформація або ви щось не розумієте.
- Дотримуючись планів лікування, погоджених вами й вашим постачальником.
- Приходячи на прийом у призначений час або телефонуючи заздалегідь, щоб скасувати прийом, якщо ви не можете прийти.
- Вивчаючи правила своєї програми, щоб ви могли якнайкраще використовувати послуги, які можете отримати.
- Переконавшись, що у вас є направлення від вашого лікаря первинної медичної допомоги (за потреби), перш ніж звертатися до інших постачальників.
- Оплачуючи страхові внески й доплати, коли вони потрібні.
- Телефонуючи, щоб скасувати чи перенести прийом, якщо ви не можете прийти.

## **Заповіти на випадок хвороби та попередні розпорядження**

Нижче наведено загальний виклад Закону штату Вермонт про попередні розпорядження (див. главу 231 розділу 18) і його значення для пацієнта.

«Попереднє розпорядження» — це письмовий запис, у якому може бути зазначено, кого ви обираєте діяти від вашого імені, хто є вашим основним постачальником медичної допомоги, а також ваші інструкції щодо ваших бажань у сфері медичного обслуговування чи цілей лікування. Це може бути довгострокова довіреність на медичне обслуговування або документ про лікування хворих у термінальному стані. Попередні розпорядження надаються безкоштовно.

Дорослий може використати попереднє розпорядження, щоб назвати одну особу або більше осіб та осіб, що можуть їх замінити, які мають повноваження приймати рішення щодо його медичного обслуговування. Ви можете описати, які повноваження має ця особа, який тип медичного обслуговування ви хочете чи не хочете, і вказати, як



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

ви бажаєте вирішити особисті проблеми, наприклад організацію похорону. Попереднє розпорядження також може використовуватися, щоб назвати одну особу або більше осіб, які будуть опікунами, якщо вони потрібні, або визначити осіб, які ви не хочете, щоб приймали рішення.

Якщо ваш стан означає, що ви не можете керувати медичним обслуговуванням щодо себе, і це не екстрена ситуація, постачальники медичних послуг не можуть надати вам медичне обслуговування, попередньо не спробувавши дізнатися, чи є у вас попереднє розпорядження. Постачальники медичних послуг, які знають, що у вас є попереднє розпорядження, повинні виконувати вказівки особи, яка має повноваження приймати рішення за вас щодо медичного обслуговування, або виконувати вказівки в попередньому розпорядженні.

Постачальник медичних послуг може відмовитися виконувати вказівки у вашому попередньому розпорядженні через моральні, етичні чи інші протиріччя з інструкціями. Однак, якщо постачальник медичних послуг відмовляється, він повинен повідомити вам, якщо це можливо, і тому, кого ви призначили діяти від вашого імені, про протиріччя; допомогти передати ваше обслуговування іншому постачальнику, який готовий виконувати інструкції; надавати безперервне медичне обслуговування, поки не буде знайдено нового постачальника для надання послуг; і задокументувати у вашій медичній карті протиріччя, заходи, вжиті для вирішення протиріччя, і вирішення протиріччя.

Кожен постачальник медичних послуг, заклад охорони здоров'я й заклад інтернатного типу повинен розробити протоколи, щоб гарантувати, що всі попередні розпорядження пацієнтів виконуються у спосіб, який суворо відповідає всім законам і правилам штату.

Ви можете зателефонувати до Відділу ліцензування та захисту за номером 1-800-564-1612 або скористатися Інтернетом, щоб подати скаргу на когось, хто не дотримується закону. Ви можете подати письмову скаргу за адресою:

Відділ ліцензування та захисту  
103 South Main Street, Ladd Hall  
Waterbury, VT 05671

Ви можете отримати інформацію про законодавство штату, попередні розпорядження й заповіти на випадок хвороби, зателефонувавши до Мережі з питань етики штату Вермонт за номером 802-828-2909 або відвідавши їхній вебсайт [www.vtethicsnetwork.org](http://www.vtethicsnetwork.org).

Розділ 18 доступний за адресою <http://legislature.vermont.gov/statutes/chapter/18/231>. Ви можете отримати потрібні вам форми або додаткову інформацію, відвідавши вказані вебсайти, звернувшись до свого постачальника або зателефонувавши до Центру підтримки клієнтів.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.



## Донорство органів

Ви можете бути зацікавлені в донорстві своїх органів після смерті. Один донор може допомогти багатьом людям. Якщо ви хочете дізнатися більше про це, зателефонуйте за номером 1-888-ASK-HRSA, щоб отримати безкоштовну інформацію.

## Передача інформації вашому постачальнику первинної медичної допомоги

Щоб допомогти вашому постачальнику первинної медичної допомоги переконатися, що ви отримуватимете необхідне медичне обслуговування, ваше ім'я може бути у списку, який ми надамо йому. Деякі з цих списків можуть стосуватися наведеного нижче.

- Пацієнти з цукровим діабетом, які не проходили обстеження очей протягом останнього року.
- Жінки, які останнім часом не робили ПАП-тест або мамографію.
- Діти, які не зробили щеплення.
- Пацієнти, які приймають ліки, щоб уникнути побічних реакцій на ліки, які не поєднуються.
- Діти, які не пройшли планові обстеження.

## Повідомлення про правила конфіденційності

Якщо було визначено, що ви маєте право на участь у наших програмах, ви отримали лист із зазначенням того, що ви маєте таке право, разом із копією нашого Повідомлення про правила конфіденційності. Згідно з федеральним законодавством і Законом про мобільність і підзвітність медичного страхування (HIPAA) ми повинні надіслати вам таке повідомлення. У повідомленні розповідається про ваші права на конфіденційність і про те, як ваша інформація про здоров'я може бути використана чи передана. Якщо вам потрібна інша копія повідомлення, ви можете зателефонувати до Центру підтримки клієнтів і попросити копію. Ви також можете ознайомитися з цим повідомленням в електронному вигляді за адресою [www.humanservices.vermont.gov/privacy-documents](http://www.humanservices.vermont.gov/privacy-documents).

Якщо ви вважаєте, що ваші права на конфіденційність були порушені, зверніться до уповноваженої особи з питань конфіденційності AHS за номером 802-241-2234 або відвідайте сайт [www.humanservices.vermont.gov/policy-legislation/hipaa/hipaa-info-beneficiaries/health-information-complaints/](http://www.humanservices.vermont.gov/policy-legislation/hipaa/hipaa-info-beneficiaries/health-information-complaints/).

## Програма забезпечення якості

Green Mountain Care має програму забезпечення якості, щоб гарантувати, що ви отримуватимете якісне медичне обслуговування від ваших постачальників і якісне обслуговування від вашої програми медичного обслуговування.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

Нижче наведено деякі з елементів, які ми розглядаємо, щоб допомогти оцінити якість медичного обслуговування.

- Скільки лікарських засобів використовують пацієнти.
- Скільки учасників отримують регулярну профілактичну допомогу.
- Скільки учасників користуються відділенням невідкладної допомоги, коли вони не потребують невідкладної допомоги.
- Як постачальники послуг фізичної й психічної медичної допомоги координують допомогу.
- Наскільки учасники й постачальники задоволені нашими програмами.

Ми прийняли рекомендації щодо найкращої клінічної практики для певних хронічних захворювань, яких ми закликаємо постачальників дотримуватися, щоб покращити результати лікування.

Якщо ви хочете запропонувати способи покращення наших програм і підвищення ефективності ваших, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів. Ваші коментарі будуть включені до нашої перевірки якості.

Ви можете отримати інформацію про якість медичної допомоги, яку надають лікарні, будинки престарілих і постачальники медичних послуг на дому, а також копію рекомендацій щодо найкращої клінічної практики, відвідавши вебсайт [www.dvha.vermont.gov/members/vermont-medicaid-programs/member-information/other-resources](http://www.dvha.vermont.gov/members/vermont-medicaid-programs/member-information/other-resources) або зателефонувавши до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427.

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

Ви може подати запит на оскарження. Це означає попросити когось розглянути вашу справу й перевірити, чи не зробили ми помилки. Продовжуйте читати, щоб дізнатися більше.

Перший етап – вирішити, що саме ви оскаржуєте.

- Ви оскаржуєте наше рішення щодо того, чи можете ви стати учасником програм Medicaid/Dr. Dynasaur, VPharm чи Програми заощаджень Medicare або продовжити участь у таких програмах? АБО ви оскаржуєте страхові внески?
  - Якщо так, перегляньте заголовок нижче «Що робити, якщо ви не погоджуєтесь з нашим рішенням щодо відповідності вимогам».
- Ви оскаржуєте наше рішення щодо того, чи покриває ваша програма Medicaid/Dr. Dynasaur медичні послуги?
  - Якщо так, перегляньте заголовок нижче «Що робити, якщо ви не погоджуєтесь з нашим рішенням щодо ваших медичних послуг».

Що робити, якщо ви не погоджуєтесь з нашим рішенням щодо відповідності вимогам.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY)) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

**Ви можете оскаржити, попросивши про справедливе слухання на рівні штату.** Посадова особа, відповідальна за слухання, яка працює в Раді з питань соціального забезпечення, розгляне вашу справу. Вони вирішать, чи програма Vermont Medicaid прийняла правильне рішення.

**Ви маєте 90 днів, щоб попросити про справедливе слухання на рівні штату.** Ці 90 днів починаються з дати повідомлення про рішення, яке ви оскаржуєте.

Є три способи, щоб попросити про справедливе слухання на рівні штату:

- По телефону - зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427.
- Онлайн – перейдіть за адресою [AHS.DVHAHealthCareAppealsTeam@vermont.gov](mailto:AHS.DVHAHealthCareAppealsTeam@vermont.gov) в Інтернеті. Якщо у вас є обліковий запис VHC в Інтернеті, ви можете подати запит на оскарження у своєму обліковому записі.
- Письмово – надішліть листа на адресу:  
Рада з питань соціального забезпечення  
14-16 Baldwin St., 2<sup>nd</sup> Floor  
Montpelier, VT 05633-4301

У листі чи електронному листі вкажіть своє ім'я, дату народження й номер телефону. Скажіть, що ви оскаржуєте і чому.

**Ми зупинили вашу участь у програмі Medicaid/Dr. Dynasuar, VPharm чи Програмі заощаджень Medicare?** Ви можете зберегти своє медичне страхове покриття незмінним під час справедливого слухання на рівні штату. Ми називаємо це «продовженням пільг». (Див. розділ нижче під назвою «Продовження пільг – інші речі, які вам потрібно знати – (право на участь та послуги)»).

Ви повинні подати запит на це протягом 11 днів із моменту повідомлення або до того, як зміни набудуть чинності, залежно від того, що станеться пізніше. Ці 11 днів починаються з дати, коли програма Vermont Medicaid надішле вам своє рішення. Ви повинні продовжувати вчасно сплачувати страхові внески під час процесу оскарження, інакше страхове покриття може закінчитися. Щоб і надалі отримувати медичні пільги під час процесу оскарження, найкраще зателефонувати до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427.

**Ви оскаржуєте страхові внески?** Ви повинні продовжувати вчасно оплачувати страхові внески в сумі, яка була до того, як ми надіслали вам листа про зміни. Якщо ви цього не зробите, ваше страхове покриття може припинитися. Ми повернемо вам переплачену суму, якщо ви виграєте справедливе слухання на рівні штату.

Що станеться, якщо ви попросите провести справедливе слухання на рівні штату?

Vermont Medicaid розгляне вашу справу, перш ніж ми надішлемо ваш запит на справедливе слухання на рівні штату до Ради з питань соціального забезпечення. Нам може знадобитися до 15 днів, щоб перевірити, чи не зробили ми помилки. Член Групи з розгляду запитів на оскарження у сфері охорони здоров'я зв'яжеться з вами,



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

щоб обговорити ваш запит на оскарження. Можливо, ми зможемо вирішити вашу проблему без необхідності відвідувати справедливе слухання на рівні штату.

Якщо ми не зможемо змінити наше рішення, ми надішлемо ваш запит до Ради з питань соціального забезпечення. Ви отримаєте від них листа. Посадова особа, відповідальна за слухання, яка прийматиме рішення щодо вашої справи, призначить зустріч, щоб отримати інформацію для вирішення того, чи була зроблена помилка програмою Vermont Medicaid. Важливо, щоб ви взяли участь у цій зустрічі. Ви можете представляти себе самостійно або попросити когось представляти вас.

**Скільки часу знадобиться для прийняття рішення?** Рада з питань соціального забезпечення має прийняти рішення щодо вашої справи протягом 90 днів від дати, коли ви вперше подали запит на оскарження.

**Вам потрібне швидше рішення?** Повідомте нам, якщо очікування серйозно зашкодить вашому здоров'ю чи життю. Якщо ви маєте право на швидше справедливе слухання на рівні штату (так зване «прискорене справедливе слухання на рівні штату»), рішення щодо вашого запиту на оскарження буде прийнято якомога швидше, якщо ви є учасником програми Medicaid через те, що ви сліпі, інвалід або вам 65 років чи більше. Якщо ви є учасником програми Medicaid з іншої причини, ви отримаєте рішення протягом 7 днів.

Що робити, якщо ви не погоджуєтесь з нашим рішенням щодо ваших медичних послуг.

### **Перший етап – подати запит на внутрішнє оскарження.**

Під час внутрішнього оскарження хтось із співробітників Vermont Medicaid, який не брав участі в першому рішенні, розгляне вашу справу й прийме нове рішення. У більшості випадків ви повинні пройти процедуру внутрішнього оскарження, перш ніж ви зможете подати запит на проведення справедливого слухання на рівні штату.

Ви маєте 60 днів, щоб попросити про внутрішнє оскарження. Ці 60 днів починаються з дати, коли ви отримуете повідомлення про рішення від Vermont Medicaid. Ваш постачальник може подати запит на оскарження, якщо ви хочете.

### **Є три способи, щоб попросити про внутрішнє оскарження:**

- По телефону – зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427 або 1-888-834-7898 (номер телекомунікаційного пристрою для глухих / текстового телефону (TDD/TTY)).
- Онлайн – надішліть електронного листа на адресу [AHS.DVHAHealthCareAppealsTeam@vermont.gov](mailto:AHS.DVHAHealthCareAppealsTeam@vermont.gov).
- Поштою – надішліть листа на адресу:

Програми Vermont Health Connect і Green Mountain Care  
Центр підтримки клієнтів  
101 Cherry St., Suite 320  
Burlington, VT 05401



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

У листі чи електронному листі вкажіть своє ім'я, дату народження й номер телефону. Скажіть, чого ви оскаржуєте, зокрема, які послуги ви просили та чи було вам відмовлено.

**Ми скоротили чи припинили медичні послуги, які ви вже отримуєте?** Ви можете зберегти свої послуги під час процесу внутрішнього оскарження. Ви повинні попросити про це протягом 11 днів або до їхнього завершення, залежно від того, що станеться пізніше. Ці 11 днів починаються з дати, коли ви отримуєте повідомлення від Vermont Medicaid Ми називаємо це «продовженням пільг». (Див. розділ нижче під назвою «Продовження пільг – інші речі, які вам потрібно знати – (право на участь та послуги)»).

Щоб і надалі отримувати послуги, найкраще зателефонувати до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427 і попросити про це.

**Що відбувається під час процесу внутрішнього оскарження?** Співробітники Vermont Medicaid призначають зустріч для отримання інформації, щоб вони могли ще раз переглянути своє рішення. Вам слід взяти участь у цій зустрічі. Ви можете представляти себе самостійно або попросити когось представляти вас. Ваш постачальник може виступити або надати інформацію програмі Vermont Medicaid.

**Vermont Medicaid зазвичай має прийняти рішення щодо вашого запиту на внутрішнє оскарження протягом 30 днів.** Це може зайняти на 14 днів довше, але лише якщо ви попросите про це або така затримка вам допоможе. (Наприклад, вашому постачальнику потрібно більше часу, щоб надіслати інформацію, або ви не можете потрапити на зустріч чи зустріч у початковий проміжок часу). Найдовший термін, який може знадобиться для прийняття рішення, — 44 дні.

**Вам потрібно, щоб співробітники Vermont Medicaid швидше прийняли рішення щодо вашого запиту на оскарження?** Повідомте нам, якщо очікування серйозно зашкодить вашому здоров'ю чи життю. Якщо Vermont Medicaid вирішить, що ви маєте право на швидше оскарження (так зване «прискорене оскарження»), ви отримаєте рішення протягом 72 годин. Це може зайняти у Vermont Medicaid більше часу, якщо ви попросите про це або якщо це може вам допомогти. Найдовший термін, протягом якого триватиме прискорене оскарження, становить 17 днів.

**Ви маєте право знати, як ми приймали рішення щодо вашого запиту на оскарження.** Ви можете ознайомитися з документами, правилами й доказами, які ми використали. Ви можете побачити, як ми приймали рішення щодо того, чи було те, що ви просили, необхідним з медичної точки зору. Ви можете отримати безкоштовні копії всіх цих документів. Щоб попросити про копії, зателефонуйте до нашого Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427

**Потрібна юридична консультація чи інша допомога?** Ви можете отримати безкоштовну допомогу від юридичної фірми Vermont Legal Aid. Зателефонуйте до їхнього Офісу адвоката з питань охорони здоров'я за номером 1-800-917-7787. АБО перейдіть на їхній вебсайт за адресою <https://vtlawhelp.org/> в Інтернеті. Заповніть форму.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY)) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

Ви не згодні з рішенням, прийнятим у процесі внутрішнього оскарження? Ви можете попросити про справедливе слухання на рівні штату.

Посадова особа, відповідальна за слухання, яка працює в Раді з питань соціального забезпечення, розгляне вашу справу. Вони вирішать, чи програма Vermont Medicaid прийняла правильне рішення.

У більшості випадків ви повинні завершити внутрішній процес оскарження, перш ніж ви зможете подати запит на проведення справедливого слухання на рівні штату (так зване «вичерпання варіантів»). Але якщо Vermont Medicaid не прийме рішення щодо вашого внутрішнього оскарження до встановленого терміну, ви можете подати запит на проведення справедливого слухання на рівні штату, не чекаючи прийняття такого рішення. Якщо нам знадобилося більше часу ніж:

- 30 днів для внутрішнього оскарження АБО
- 44 дні, якщо ви або ми попросили більше часу, тому що така затримка допоможе вам;
- 72 години, якщо це швидке оскарження, АБО
- 17 днів для швидкого оскарження, якщо ви або ми попросили більше часу, тому що така затримка допоможе вам.

Ви маєте 120 днів, щоб попросити про справедливе слухання на рівні штату. Ці 120 днів починаються з дати в листі, у якому повідомляється про рішення щодо внутрішнього оскарження.

Є два способи, щоб попросити про справедливе слухання на рівні штату:

- По телефону – зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-842, 1-888-834-7898 (номер телекомунікаційного пристрою для глухих / текстового телефону (TDD/TTY)) АБО зателефонуйте до Ради з питань соціального забезпечення за номером 802-828-2536.
- Поштою – надішліть листа на адресу:

Рада з питань соціального забезпечення

14-16 Baldwin St., 2<sup>nd</sup> Floor

Montpelier, VT 05633-4301

У листі вкажіть своє ім'я, дату народження й номер телефону. Скажіть, чого ви оскаржуєте, зокрема, які послуги ви просили та чи було вам відмовлено.

**Ми скоротили чи припинили медичні послуги, які ви вже отримуєте?** Ви можете зберегти свої послуги під час справедливого слухання на рівні штату. АЛЕ ви повинні попросити про це протягом 11 днів після рішення, прийнятого в процесі внутрішнього оскарження. Ви повинні запитати ще раз, навіть якщо ви попросили Vermont Medicaid зберегти ваші послуги без змін, поки ви чекали на своє внутрішнє оскарження. Ці 11 днів починаються з дати, коли ви отримали рішення від Vermont Medicaid щодо оскарження. Ми називаємо це «продовженням пільг». (Див. розділ нижче під назвою **Продовження пільг – інші речі, які вам потрібно знати – (право на участь та послуги)**»).



**VERMONT**

Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

Щоб і надалі отримувати послуги, найкраще зателефонувати до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427.

**Що станеться, якщо ви попросите провести справедливе слухання на рівні штату?** Ви отримаєте листа від Ради з питань соціального забезпечення. Посадова особа, відповідальна за слухання, яка розглядатиме вашу справу, призначить зустріч, щоб отримати інформацію для вирішення того, чи була зроблена помилка програмою Vermont Medicaid. Важливо, щоб ви взяли участь. Ви можете представляти себе самостійно або попросити когось представляти вас. Ваш постачальник може виступити або надати інформацію посадовій особі, відповідальній за слухання.

**Скільки часу знадобиться для прийняття рішення щодо вашого справедливого слухання на рівні штату?** Рада з питань соціального забезпечення має прийняти рішення щодо вашої справи протягом 90 днів від дати, коли ви вперше попросили внутрішнє оскарження. Сюди НЕ враховуються дні, які ви витратили на те, щоб подати запит на справедливе слухання на рівні штату після того, як ви отримали рішення від Vermont Medicaid за результатами внутрішнього оскарження.

**Вам потрібне швидше рішення?** Повідомте нам, якщо очікування серйозно зашкодить вашому здоров'ю чи життю. Якщо ви маєте право на швидше справедливе слухання на рівні штату (так зване «прискорене справедливе слухання на рівні штату»), ви отримаєте рішення протягом трьох робочих днів.

Продовження пільг – інші речі, які вам потрібно знати – (право на участь та послуги)

- Якщо ви заплатили за послуги зі своєї кишені, від нас може вимагатися повернути вам сплачену суму, якщо рішення щодо оскарження чи слухання буде прийнято на вашу користь.
- Якщо ми оплатили продовження пільг, а ви програли оскарження, **можливо**, вам доведеться сплатити вартість будь-яких пільг, які ви отримували під час розгляду оскарження.
- Ви можете просити продовження пільг одночасно з поданням запиту на внутрішнє оскарження або справедливе слухання на рівні штату.
- Надання послуг чи медичних пільг не може бути продовжено, якщо ваше внутрішнє оскарження чи слухання на рівні штату стосується послуги чи медичної пільги, які припинилися чи скоротилися через зміни у федеральному законодавстві чи законодавстві штату.

## Потрібна юридична консультація чи інша допомога з вашим запитом на оскарження?

Ви можете отримати **безкоштовну** допомогу від юридичної фірми Vermont Legal Aid. Зателефонуйте до їхнього Офісу адвоката з питань охорони здоров'я за номером **1-800-917-7787**. АБО перейдіть на їхній вебсайт за адресою <https://vtlawhelp.org/> в Інтернеті. Заповніть форму.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

## Інші види скарг щодо ваших медичних послуг – ви можете подати скаргу

Скарга – це скарга на речі, які не можна оскаржити, як-от місцезнаходження чи зручність відвідування вашого постачальника медичних послуг, якість наданої медичної допомоги або заподіяння шкоди після реалізації вами ваших прав. Ви можете подати скаргу в будь-який момент. Ви можете подати скаргу, зателефонувавши до Центру підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427.

Що робити, якщо ви не задоволені розглядом вашої скарги? Ви можете попросити про перегляд скарги. Нейтральна особа розгляне вашу скаргу, щоб переконатися, що вона була розглянута справедливо. Ви отримаєте листа з результатами перегляду.

## Вам потрібна допомога?

### Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care допоможе вам. Там зможуть відповісти на запитання щодо вашої програми, допомогти вибрати чи змінити свого постачальника первинної медичної допомоги, а також допомогти вам, якщо у вас виникнуть проблеми з отриманням медичної допомоги.

Співробітники Центру підтримки клієнтів працюють з 8:00 до 16:30 з понеділка по п'ятницю (у вихідні дні закрито) за номером 1-800-250-8427 або 1-888-834-7898 (номер телекомунікаційного пристрою для глухих / текстового телефону (TDD/TTY)).

### Повідомити про наведені нижче зміни протягом 10 днів після їх виникнення.

- Зміни у вашому доході чи домогосподарстві.
- Зміни адреси.
- Народження чи всиновлення дітей.
- Смерть.
- Інше медичне страхування, яке ви отримуєте.

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

Офіс адвоката з питань охорони здоров'я готовий допомогти вам у вирішенні проблем, пов'язаних із вашим медичним обслуговуванням чи пільгами. Офіс адвоката з питань охорони здоров'я також може допомогти вам із скаргами, запитаними на оскарження та справедливими слуханнями. Ви можете зателефонувати до Офісу адвоката з питань охорони здоров'я за номером 1-800-917-7787.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.



## Додаткова інформація

Ми раді надавати учасникам інформацію про наші програми, послуги й постачальників. Щоб отримати додаткову інформацію, окрім інформації, що міститься в цьому довіднику, чи поставити запитання, ви також можете зв'язатися з Центром підтримки клієнтів за номером 1-800-250-8427 або відвідати вебсайт [www.dvha.vermont.gov](http://www.dvha.vermont.gov).

## Інші програми

Для дітей, дорослих і сімей доступні інші програми й послуги. Перевезення до місць надання цих послуг може бути доступним залежно від того, учасником якої програми ви зареєстровані. Щоб отримати докладнішу інформацію про право на перевезення, зателефонуйте до Центру підтримки клієнтів. Деякі з цих програм мають додаткові вимоги щодо права на участь. Якщо у вас є запитання або ви хочете дізнатися, чи маєте ви право на участь, зателефонуйте за номером конкретної програми, вказаним нижче.

### Програма «Послуги денного догляду за дорослими»

Програма «Послуги денного догляду за дорослими» надає низку послуг, щоб допомогти людям похилого віку й дорослим з обмеженими можливостями залишатися максимально незалежними у своїх домівках. Програма «Послуги денного догляду за дорослими» надається в громадських денних центрах нежитлового типу, створюючи безпечне та сприятливе середовище, в якому люди можуть отримати доступ як до медичних, так і до соціальних послуг. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до Відділу з питань інвалідності, старіння та незалежного життя (DAIL) за номером (802) 241-2401 або перейдіть на сторінку <https://asd.vermont.gov/services/adult-day-services>.

### Програма з надання послуг доглядачами

Ця програма підтримує самостійне життя дорослих з інвалідністю, які потребують фізичної допомоги в повсякденній діяльності. Учасники програми наймають, навчають, контролюють і складають графік для свого доглядача (своїх доглядачів). Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до Відділу з питань інвалідності, старіння та незалежного життя (DAIL) за номером (802) 241-2401 або перейдіть на сторінку <https://asd.vermont.gov/services/attendant-services-program>.

### Інтегровані послуги для дітей (CIS)

CIS – це ресурс для вагітних жінок і жінок, які народили, а також сімей із дітьми від народження до шести років. Команди мають досвід у сфері соціальної роботи й підтримки сімей, охорони здоров'я та догляду за матір'ю/дитиною, розвитку дитини та раннього втручання, психічного здоров'я раннього дитинства та сім'ї, догляду за дітьми, а також до них входять інші спеціальності (наприклад, у сфері дієтології, логопедії та мовної терапії). Щоб отримати додаткову інформацію, зверніться до Відділу розвитку дітей Департаменту у справах дітей і сімей, зателефонувавши за телефонами (802) 241-3110 чи 1-800-649-2642 або перейшовши на сторінку <https://dcf.vermont.gov/services/cis>.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427 ((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

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

Це спеціальна програма для дітей віком до 3 років, які мають інвалідність або затримку розвитку. Надає немовлятам, дітям дошкільного віку й сім'ям послуги раннього втручання. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до Мережі штату Вермонт із питань сім'ї за номером 1-800-800-4005.

## **Програма «Послуги персонального догляду за дітьми»**

Послуги персонального догляду за дітьми – це пряма послуга догляду в межах програми «Діти з особливими медичними потребами» (CSHN). Це послуга Medicaid, доступна особам віком до 21 року, які мають значну тривалу інвалідність або стан здоров'я, що суттєво впливає на їхній віковий розвиток і здатність виконувати повсякденні дії (ADL). Метою програми «Послуги персонального догляду за дітьми» (CPCS) є надання додаткової допомоги з персонального догляду за дитиною. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте за номером 1-(800)-660-4427 чи (802)-863-7338 або перейдіть на сторінку <https://www.healthvermont.gov/children-youth-families/children-special-health-needs/personal-care-services>.

## **Клініки для дітей з особливими медичними потребами (CSHN)**

Ця програма пропонує клініки й послуги з координації догляду за дітьми з особливими медичними потребами. Вона також допомагає з деякими витратами на медичне обслуговування, які не покриваються медичною страховкою або програмою Dr. Dupasaur. Зателефонуйте до Департаменту охорони здоров'я штату Вермонт за номером 1-(800)-660-4427 чи (802)-863-7338 або перейдіть на сторінку <https://www.healthvermont.gov/family/special-health-needs>.

## **Програма «Варіанти догляду»**

Програма «Варіанти догляду» — це програма довгострокового догляду, спрямована на оплату догляду й підтримки літніх жителів штату Вермонт та людей з фізичними вадами. Програма допомагає людям виконувати повсякденні справи вдома, в інтернатних закладах із покращеним доглядом або в установі для людей похилого віку. Постачальниками послуг є денні центри для дорослих, регіональні агентства у справах людей похилого віку, будинки для людей похилого віку, агентства з догляду на дому, установи з догляду та будинки для людей похилого віку. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте за номером (802) 241-0294 або перейдіть на сторінку <https://asd.vermont.gov/services/choices-for-care-program>.

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

Послуги для людей із вадами розвитку допомагають людям будь-якого віку з вадами розвитку жити вдома зі своїми сім'ями. Послуги включають ведення справ, послуги з працевлаштування, громадську підтримку та відпочинок. Постачальники мають бути постачальниками послуг із розвитку або організаціями-посередниками для людей, які самостійно керують послугами. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до Відділу з питань інвалідності, старіння та незалежного життя (DAIL) за номером (802) 241-0304 або перейдіть на сторінку <https://ddsd.vermont.gov/>.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY)) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

## Програма фінансової допомоги

Добровільна програма, яка може допомогти сім'ям покрити витрати після страхування на медичне обслуговування їхніх дітей, якщо послуги були призначені або попередньо дозволені через клінічну програму CSHN. Зателефонуйте до Департаменту охорони здоров'я штату Вермонт за номером 1-(800)-660-4427 чи (802)-863-7338 або перейдіть на сторінку <https://www.healthvermont.gov/children-youth-families/children-special-health-needs/care-coordination>.

## Гнучке сімейне фінансування

Гнучке сімейне фінансування призначене для людей будь-якого віку, які мають вади розвитку й живуть із сім'єю, або для сімей, які проживають із членом сім'ї з вадами розвитку та підтримують його. Програма визнає, що сім'ї як опікуни надають найбільш природний і турботливий дім для дітей і багатьох дорослих із вадами розвитку. Надані кошти можуть бути використані на розсуд сім'ї для надання послуг і підтримки на користь окремої особи та сім'ї. Постачальники послуг — це постачальники послуг розвитку (уповноважені агентства). Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до Відділу з питань інвалідності, старіння та незалежного життя (DAIL) за номером (802) 241-0304 або перейдіть на сторінку <https://ddsd.vermont.gov/flexible-family-funding>.

## Програма високотехнологічного догляду

Програма високотехнологічного догляду — це інтенсивна програма догляду вдома для людей, які залежать від технологій, щоб вижити, або мають складні медичні потреби. Цілі полягають у підтримці переходу від догляду в лікарні чи іншому закладі до догляду вдома й запобіганні поміщенню в заклад. Щоб отримати додаткову інформацію для людей віком від 21 року, зателефонуйте до Відділу з питань інвалідності, старіння та незалежного життя (DAIL) за номером (802) 241-0294 або перейдіть на сторінку <https://asd.vermont.gov/services/adult-high-technology-services>. Педіатрична програма високотехнологічного догляду на дому контролюється програмою «Діти з особливими медичними потребами» для осіб віком до 21 року. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте за номером 1-(800)-660-4427 чи (802)-863-7338 або перейдіть на сторінку <https://www.healthvermont.gov/children-youth-families/children-special-health-needs/high-tech-nursing>.

## Послуги домогосподарки

Програма «Домогосподарка для жителів штату Вермонт» допомагає людям віком від 18 років з інвалідністю, які потребують допомоги в особистих потребах або домашніх справах, щоб жити вдома. Послуги включають покупки, прибирання й прання. Послуги допомагають людям жити самостійно вдома в здоровому й безпечному середовищі. Постачальниками є агентства з догляду на дому. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до Відділу з питань інвалідності, старіння та незалежного життя (DAIL) за номером (802) 241-0294 або перейдіть на сторінку <https://asd.vermont.gov/tags/homemaker>.

## Спеціальні клініки

Це багатопрофільні педіатричні клініки, якими управляє персонал, що займається медичним обслуговуванням і соціальною роботою, або які підсилені таким



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY)) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

персоналом, які створюють комплексну, орієнтовану на сім'ю та скоординовану систему прямих послуг. Ці клініки спеціалізуються на кардіології, дитячого розвитку, черепно-лицевих дефектах, дефектах губи й неба; кістозному фіброзі; епілепсії/неврології; дефектах рук; ювенільному ревматоїдному артриті; метаболізмі; мієломенінгоцеле; м'язовій дистрофії; ортопедії; ризотомії та інших медичних станах. Зателефонуйте до Департаменту охорони здоров'я штату Вермонт за номером 1-(800)-464-4343 чи (802)-863-7200 або перейдіть на сторінку <https://www.healthvermont.gov>

### Спеціальні послуги

Медсестри або медичні соціальні працівники за програмою CSHN, які працюють у регіональних відділах охорони здоров'я, надають допомогу в доступі до спеціалізованої медичної допомоги, недоступної через клініки прямого обслуговування, за програмою CSHN та координації такої допомоги. Зателефонуйте до Департаменту охорони здоров'я штату Вермонт за номером 1-(800)-464-4343 чи (802)-863-7200 або перейдіть на сторінку [www.healthvermont.gov](http://www.healthvermont.gov).

### Програма раннього виявлення проблем із слухом і втручання штату Вермонт

Програма раннього виявлення проблем із слухом і втручання штату Вермонт (VTENDI) надає підтримку, навчання й управління доглядом для сімей та їхніх немовлят, а також для громадських організацій. Ці партнерства допомагають отримати своєчасне направлення для проходження діагностичного тестування та послуг раннього втручання. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте за номером 1-(800)-537-0076 чи (802)-651-1872 або перейдіть на сторінку <https://www.healthvermont.gov/family/health-care/hearing-health>.

### Психічне здоров'я

Штат Вермонт укладає договори з уповноваженими установами по всьому штату, щоб надавати низку послуг із психічного здоров'я окремим особам і сім'ям, які зазнають сильного емоційного стресу, психічних захворювань або поведінкових труднощів, настільки серйозних, що можуть порушити їхнє життя. Послуги різняться від установи до установи, але основні програми доступні в усіх визначених установах. Координатори прийому на кожному місці працюють з окремими особами, щоб визначити програми й послуги, які доступні для задоволення потреб особи. Крім того, уповноважені установи надають за потреби доступ до кількох послуг інтенсивної медичної допомоги, ліжок для невідкладної допомоги чи лікарняних ліжок, а також стаціонарного лікування по всьому штату. Щоб зв'язатися з Департаментом психічного здоров'я, зателефонуйте за номером (802) 241-0090 або перейдіть на сторінку <https://mentalhealth.vermont.gov/>.

#### Програма «Амбулаторні послуги для дорослих»

Ця програма надає послуги, які різняться від установи до установи, і списки очікування є звичайними. Послуги можуть включати оцінку, консультування, призначення ліків і моніторинг, а також послуги для осіб віком від 60 років, які потребують психіатричного лікування. Деякі послуги можуть надавати приватні постачальники, і деякі особи можуть бути направлені до них.



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
(текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

### **Послуги для дітей, підлітків і сімей**

Ця програма надає послуги з лікування та підтримку сім'ям, щоб діти й підлітки з проблемами психічного здоров'я могли жити, навчатися та рости здоровими у своїй школі та громаді. Ці послуги включають скринінг, послуги з профілактики, соціальну підтримку, лікування, консультування та реагування на кризу.

### **Реабілітація та лікування в громаді (CRT)**

Ця програма надає послуги психічного здоров'я на рівні громади, щоб дати можливість людям жити з максимальною незалежністю у своїх громадах серед рідних, друзів і сусідів. Комплексні послуги за програмою CRT доступні лише для дорослих із серйозними й стійкими психічними захворюваннями з відповідними діагнозами, які відповідають додатковим критеріям для права на участь у програмі, зокрема використання послуг та історія госпіталізації, тяжкість інвалідності та функціональні порушення.

### **Послуги невідкладної допомоги.**

Ця програма надає послуги невідкладної допомоги в області психічного здоров'я фізичним особам, організаціям і громадам 24 години на добу, сім днів на тиждень. Основні послуги невідкладної допомоги можуть включати підтримку по телефону, особисту оцінку, направлення та консультації.

### **Програма для людей із черепно-мозковими травмами**

Ця програма допомагає жителям Вермонту у віці 16 років і старше, у яких діагностовано черепно-мозкову травму середнього та важкого ступенів. Вона перенаправляє чи повертає людей із лікарень та закладів до життя в громаді. Це програма, заснована на реабілітації та на виборі, призначена для того, щоб підтримати людей у досягненні їхньої оптимальної незалежності та допомогти їм повернутися до роботи. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до Відділу з питань інвалідності, старіння та незалежного життя (DAIL) за номером (802) 241-0294 або перейдіть на сторінку <https://asd.vermont.gov/services/tbi-program>.

### **Програма для жінок, немовлят і дітей (WIC)**

WIC — це програма харчування, яка забезпечує здорове харчування, навчання правильному харчуванню, допомогу з грудного вигодовування вагітним жінкам або жінкам, які тільки народили дитину, а також немовлятам та дітям до 5 років. Усі, хто є учасником Medicaid, мають право на участь у програмі WIC. Щоб отримати додаткову інформацію й подати онлайн-заявку на участь у програмі WIC, відвідайте сайт [www.healthvermont.gov/family/wic](http://www.healthvermont.gov/family/wic) або надішліть текстове повідомлення VTWIC на номер 855-11.

**Більше інформації про ресурси у вашій спільноті можна знайти на сайті [www.vermont211.org](http://www.vermont211.org).**



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.

**Увага! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, зателефонуйте за номером 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، لطفاً 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 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



Центр підтримки клієнтів із питань програм Vermont Health Connect  
і Green Mountain Care

Якщо у вас виникнуть запитання: Зателефонуйте за номером 1-800-250-8427  
((текстовий телефон для людей із порушення слуху (TDD/TTY))) 1-888-834-7898 Ви також  
можете отримати безкоштовні послуги перекладу та альтернативні способи зв'язку.