

Healthy Options Benefits and Services for 2010.

This 2009 booklet will give you information you need to know about physician visits, benefits, and other services for 2010.

If you have questions about your 2010 Healthy Options benefits, CUP's Member Services Department is open from 8am to 5pm to answer your questions. Please call us at 360-891-1520 or toll free at 800-315-7862.



жалобу в департамент DSHS, если вы считаете, что информация о предварительных медицинских указаниях, предоставленная CUP, не соответствует законам штата и федеральным законам.

Вы можете обратиться в план CUP, чтобы подать жалобу, если вы считаете, что ваши пожелания, изложенные в предварительных медицинских указаниях, не выполняются поставщиком услуг.

Как мне подать жалобу или запрос на апелляцию в отношении принятого решения?

Поставщики услуг плана CUP стремятся предоставить вам наиболее качественное медицинское обслуживание. Иногда предоставляемое вам обслуживание может вызывать ваше недовольство. Иногда план CUP может отклонить вашу просьбу или просьбу вашего врача о предоставлении услуги или оплате претензии. Процедура рассмотрения жалоб является для вас способом сообщить нам о том, что вас беспокоит. Процесс рассмотрения апелляции является для вас и вашего врача способом обратиться в план CUP с просьбой рассмотреть отказ в предоставлении услуги или претензию по оплате.

Процедура рассмотрения жалоб

Если вы недовольны обслуживанием, предоставляемым планом CUP, вашим врачом или персоналом клиники, вы можете позвонить или написать в план CUP и сообщить нам об этом. Мы рассмотрим проблему и постараемся ее решить. Если вам необходима помощь, чтобы сообщить нам о своей проблеме, мы предоставим вам всю необходимую помощь. Мы позвоним или отправим вам письмо в течение пяти дней после слушания по вашей проблеме. Мы сообщим вам о наших планах, касающихся решения проблемы, в течение 30 дней. Если ваша жалоба связана с качеством обслуживания, мы позвоним вам или отправим письмо в течение пяти дней после слушания по вашей проблеме.

Для того чтобы рассказать нам о своей проблеме, вы можете позвонить или написать в Отдел обслуживания участников по адресу:

**CUP Member Services Department
19120 SE 34th St., #201
Vancouver, WA 98683**

Телефон (360) 891-1520, (800) 315-7862 или факс (360) 449-8881

Процедура апелляции

Апелляция - это ваша просьба, направленная в план CUP, о рассмотрении и пересмотре отказа в предоставлении услуги. Если вы получаете от нас уведомление о том, что направление или претензия отклонены, вы можете попросить об апелляции. Если вы не получили обслуживание так быстро, как вы ожидали, вы можете попросить об апелляции. Вам не нужно подавать жалобу, прежде чем вы попросите об апелляции. Вы можете попросить об апелляции в течение 90 дней после даты уведомления об отказе. Наш Отдел обслуживания участников поможет вам на каждом этапе процедуры подачи апелляции и предоставит любую помощь, которая может вам потребоваться.

Чтобы попросить об апелляции, вы можете позвонить или написать в Отдел обслуживания участников:

**CUP Member Services Department
19120 SE 34th St., #201
Vancouver, WA 98683**

Телефон (360) 891-1520, (800) 315-7862 или факс (360) 449-8881

Посетите наш сайт: <http://www.cuphealth.com>



Как мне подать жалобу или подать апелляцию в отношении принятого решения? (продолжение)

Конфиденциальность -- вся ваша информация будет конфиденциальна, и план CUP будет использовать вашу медицинскую информацию только для обработки вашей жалобы или апелляции.

Существует четыре уровня апелляции, которую вы можете попросить. Во-первых, вы можете подать апелляцию в план CUP. Затем, если вы недовольны результатами апелляции, вы можете запросить проведение слушания в департаменте DSHS. Если вы все равно недовольны результатами, вы можете попросить план CUP обратиться в Независимую организацию по пересмотру решений (Independent Review Organization, IRO) с просьбой рассмотреть ваше дело. В конечном итоге, если вы все равно недовольны результатами, вы можете попросить департамент DSHS обратиться в Апелляционную комиссию департамента (Board of Appeals) с просьбой рассмотреть ваше дело.

На любом из этих четырех уровней, если вы и ваш врач решите, что обычный темп рассмотрения может нанести вред вашему здоровью, вы можете попросить об ускорении этого этапа процесса. У нас есть 72 часа с момента, когда вы запросили ускоренное рассмотрение апелляции, слушание, рассмотрение дела в организации IRO или Апелляционной комиссии департамента, чтобы принять решение. Если план CUP или департамент DSHS считают, что вашему здоровью не будет нанесен вред, мы сообщим вам по телефону или письмом, что ваша апелляция будет рассматриваться по стандартной процедуре вместо ускоренной. Если мы не согласны с ускоренным рассмотрением, вы можете подать жалобу, позвонив в Отдел обслуживания участников.

Ваши права: На любом из четырех уровней вы можете:

- Предоставить доказательства от своего имени либо лично, либо в письменном виде
- Рассмотреть материалы вашего дела в любое время
- Попросить доктора или кого-нибудь еще поговорить с вами
- Попросить о продлении услуги, которую мы утвердили, а позже отклонили.

(Примечание: см. «Продление обслуживания» на следующей странице, где вы найдете более краткие шаги, которые вы должны пройти)

Первый уровень, апелляция: Вы или кто-нибудь еще от вашего имени может попросить об апелляции по телефону, лично или в письменном виде. Ваш врач может попросить об апелляции, если вы предоставите письменное разрешение.

Вы должны попросить об апелляции в течение 90 дней после даты уведомления об отказе. В течение 5 дней мы отправим вам письмо, в котором сообщим вам, что мы получили вашу просьбу об апелляции. Если у нас есть ваш рабочий телефон, мы также позвоним вам, чтобы поговорить о вашей апелляции.

Мы рассмотрим ваше дело и уведомим вас о своем решении в письменном виде. Эта процедура занимает около 14 дней. Если нам потребуется больше 14 дней, мы отправим вам письмо, где сообщим, что нам необходимо больше времени. Мы приложим все усилия, чтобы завершить процесс менее чем за 30 дней.

Как мне подать жалобу или подать апелляцию в отношении принятого решения? (продолжение)

Уровень второй, слушание: Если вы недовольны результатами вашей апелляции, вы имеете право запросить у департамента DSHS проведение слушания. После завершения рассмотрения апелляции вы имеете право запросить проведение слушания в течение 90 дней после даты уведомления об апелляции.

Для того чтобы запросить проведение слушания у департамента DSHS, вы можете позвонить, отправить электронное сообщение или написать письмо:

1. позвоните в Управление по административным слушаниям (Office of Administrative Hearings) по телефону (800) 583-8271;
2. отправьте электронное сообщение по адресу www.oah.wa.gov;
3. напишите в Управление административных слушаний по адресу: Office of Administrative Hearings, PO Box 42489, Olympia WA 98504-2489.

Вы должны завершить апелляционный процесс плана CUP, прежде чем запросить проведение слушания. Сообщите в Управление административных слушаний (Office of Administrative Hearings) причину проведения слушания. Сотрудники Управления должны знать все подробности вашего дела. Они должны иметь информацию о том, в чем было отказано, когда было принято решение об отказе и какова причина отказа. У вас есть право выбрать какого-либо человека, который будет выступать от вашего имени на слушании. План CUP может также выступать в ходе слушания. Вы можете получить юридическую консультацию или выбрать человека, который будет представлять вас в ходе слушания. Если вам нужна помощь в поиске юриста, обратитесь в ближайшую юридическую консультацию (Legal Services Office) или позвоните на линию NW Justice CLEAR по телефону (888) 201-1014 в будние дни с 09:15 до 12:15 и по вторникам с 15:30 до 18:15.

Уровень третий, пересмотр независимой организацией: После проведения слушания, если вы все равно недовольны результатами, вы можете попросить план CUP обратиться к Независимой организации по пересмотру решений (Independent Review Organization, IRO) с просьбой рассмотреть ваше дело. Чтобы запросить рассмотрение IRO, вам необходимо связаться с Отделом обслуживания участников плана CUP в течение 180 дней после даты решения о слушании. План CUP направит ваше дело в IRO в течение 3 рабочих дней после вашего запроса. Организация IRO обычно выносит решение в течение 15 календарных дней. План CUP сообщит вам о решении IRO.

Уровень четвертый, Апелляционная комиссия департамента: Если вы все же недовольны решением IRO, вы имеете право попросить Апелляционную комиссию (Board of Appeals) департамента DSHS рассмотреть ваше дело. У вас есть только 21 день после даты решения IRO, чтобы попросить о рассмотрении Апелляционного совета. Для этого напишите в Апелляционную комиссию департамента DSHS по адресу: DSHS Board of Appeals, PO Box 45803, Olympia, WA 98504-5803, или позвоните по телефону 1-877-351-0002.

Продленное обслуживание: Иногда вы можете получить отказ в предоставлении некоторых услуг, которые мы уже утвердили ранее. Мы можем принять решение об окончании, временном прекращении или сокращении некоторых из этих услуг. Если мы принимаем такое решение, вы имеете право продолжать получение этих услуг в течение процедуры рассмотрения апелляции, пока изначально утвержденная услуга не закончится. Вы должны сообщить нам, что вы хотите продолжать получать услугу, пока вы ждете результатов апелляционного процесса.

У вас есть только 10 дней, чтобы подать апелляцию, запросить слушание, рассмотрение организацией IRO или Апелляционной комиссией департамента и попросить о продлении услуг.

Вам придется оплатить полученные вами услуги, если решение плана CUP не изменится после апелляции, слушания, рассмотрения организацией IRO или Апелляционной комиссией департамента.