


Witamy w Planie BlueSM



Usługi opieki długoterminowej
i wsparcia (Long-Term Services
and Supports, LTSS)
Poradnik dla członków

Data wejścia w życie: styczeń 2024 r.



Ważne numery telefonów

Linia porad pielęgniarskich 24/7 1-888-343-2697, TTY/TDD: 711

Linia pomocy 24 godziny na dobę

Opieka w nagłych przypadkach* 911

Dział obsługi klienta 1-877-860-2837, TTY/TDD: 711

Jesteśmy dostępni 24 godziny na dobę, siedem (7) dni w tygodniu.

Połączenie jest bezpłatne.

Z przedstawicielem można porozmawiać w godzinach od 08:00 do 17:00 czasu centralnego od poniedziałku do piątku.

Z systemu samoobsługowego i opcji pozostawienia wiadomości głosowej korzystać można 24/7, łącznie z weekendami i świętami.

Strona internetowa: www.bcchpil.com

Usługi transportowe w przypadkach nienagłych 1-877-831-3148, TTY/TDD: 1-866-288-3133

Usługi w ramach zdrowia behawioralnego 1-877-860-2837, TTY/TDD: 711

Linia ds. kryzysu zdrowia behawioralnego 1-800-345-9049, TTY/TDD: 711

Zażalenia i odwołania 1-877-860-2837, TTY/TDD: 711

Oszustwa i przemoc 1-800-543-0867, TTY/TDD: 711

Koordinacja opieki 1-855-334-4780, TTY/TDD: 711

Usługi opiekuńcze dla dorosłych 1-866-800-1409 TTY: 1-888-206-1327

Infolinia ds. placówek opiekuńczo-leczniczych 1-800-252-4343, TTY: 1-800-547-0466

DentaQuest 1-877-860-2837, TTY/TDD: 711

Heritage Vision 1-877-860-2837, TTY/TDD: 711

Special Beginnings 1-888-421-7781, TTY/TDD: 711

Illinois Department of Public Health (Departament Zdrowia Publicznego Illinois) 1-217-782-4977

Infolinia ds. skarg i zażeń w kwestiach dotyczących Supportive Living 1-844-528-8444

Co znajduje się w podręczniku LTSS

Spis Treści

| | |
|---|-----------|
| USŁUGI WSPARCIA I OPIEKI DŁUGOTERMINOWEJ (LONG-TERM SERVICES AND SUPPORTS, LTSS) | 5 |
| KOORDYNATOR OPIEKI W RAMACH PROGRAMU BLUE CROSS COMMUNITY HEALTH PLANS | 5 |
| PANA(-I) ZESPÓŁ DS. PLANU OPIEKI | 6 |
| USŁUGI W PLACÓWCE OPIEKUŃCZO-LECZNICZEJ (NURSING FACILITY, NF) | 6 |
| KOORDYNACJA OPIEKI W PLACÓWCE OPIEKUŃCZO-LECZNICZEJ (NF): PLANOWANIE OPIEKI | 7 |
| POWRÓT DO ŻYCIA W SPOŁECZNOŚCI | 8 |
| PROGRAMY OPIEKI DOMOWEJ I ŚRODOWISKOWEJ HOME AND COMMUNITY-BASED SERVICES (HCBS) | 8 |
| KWALIFIKOWALNOŚĆ DO HCBS | 8 |
| OKREŚLENIE POTRZEBY (DETERMINATION OF NEED, DON) | 9 |
| KOORDYNACJA OPIEKI W RAMACH HCBS: PLANOWANIE OPIEKI I USŁUG | 9 |
| USŁUGI OPIEKI DOMOWEJ I ŚRODOWISKOWEJ W RAMACH HCBS | 11 |
| OPIS USŁUG | 12 |
| PRAWA I OBOWIĄZKI | 15 |
| DODATKOWE PRAWA LTSS | 16 |
| OSZUSTWA, PRZEMOC I ZANIEDBANIA | 19 |
| ZAŻALENIA I ODWOŁANIA | 21 |

Usługi wsparcia i opieki długoterminowej (Long-Term Services and Supports, LTSS)

Dziękujemy za przystąpienie do programu Blue Cross Community Health PlansSM. Naszym celem jest zapewnienie wysokiej jakości opieki zdrowotnej dla członków i ich rodzin. Pragniemy zaspokajać Pana(-i) potrzeby zdrowotne na każdym etapie życia.

Niniejsza broszura zawiera ważne informacje dla członków, którzy kwalifikują się do długoterminowych usług i wsparcia

(Long-Term Services and Supports, LTSS). Tego rodzaju usługi mogą pomóc w funkcjonowaniu we własnym domu, w środowisku społecznym lub w placówce opiekuńczo-leczniczej, jeśli wymaga Pan(-i) stałego wsparcia. Warunkiem zakwalifikowania się do LTSS jest przebywanie w placówce opiekuńczo-leczniczej lub otrzymywanie usług w ramach jednego z pięciu programów opieki domowej i środowiskowej (HCBS).

Należy zapoznać się z Blue KitSM, aby dowiedzieć się o korzyściach i usługach BCCHP oraz o tym, jak uzyskać do nich dostęp.

Koordynator opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans

Koordynator opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans zostanie przydzielony w momencie rejestracji lub uzyskania uprawnień do usług LTSS. Koordynator opieki będzie współpracować z Panem(-ią), Pana(-i) rodziną lub upoważnionym przedstawicielem. Pomoże ustalić Pana(-i) potrzeby i dostępne usługi, które pozwolą je zaspokoić.

Koordynator opieki przeanalizuje Pana(-i) bieżące potrzeby i zidentyfikuje dodatkowe usługi wsparcia, które mogłyby poprawić stan Pana(-i) zdrowia.

Koordynator opieki zajmuje się również następującymi kwestiami:

- Planuje osobiste wizyty lub kontakt telefoniczne z pacjentem
- Zajmuje się zastrzeżeniami pacjenta
- Pomaga uzyskać dostęp do usług i zdiagnozować problemy zdrowotne, zanim się nasilą (opieka profilaktyczna)
- Razem z lekarzem i innymi członkami zespołu opieki zdrowotnej pomaga w określeniu potrzebnej opieki
- Pomaga pacjentom, ich rodzinom i opiekunom lepiej zrozumieć Pana(-i) schorzenie(-a), stosowane przez Pana(-ią) leki oraz terapie

Jeśli nie wie Pan(i), kto jest Pana(-i) Koordynatorem opieki lub chce Pan(i) porozmawiać ze swoim koordynatorem opieki, może Pan(i) zadzwonić do Działu obsługi klienta pod numer **1-877-860-2837**. Ważne jest, aby pozostawać w kontakcie z koordynatorem opieki. Należy zapisać imię i nazwisko oraz numer telefonu koordynatora opieki.

Pana(-i) Zespół ds. planu opieki

W skład zespołu ds. planu opieki może wchodzić wiele różnych osób (za Pana(-i) zgodą), w tym:

- Pan(i)
- Pana(-i) rodzina
- Pana(-i) lekarz podstawowej opieki (Primary Care Provider, PCP):
- Świadczeniodawca opieki behawioralnej
- Farmaceuta
- Gospodyni domowa
- Osobisty asystent
- Społeczność lokalna, np. członkowie kościoła
- Pana(-i) koordynator opieki

Zespół opiekuńczy ma za zadanie pomóc w zapewnieniu niezbędnych usług. Pomaga w podjęciu decyzji dotyczących opieki i współpracuje z Panem(-ią) nad realizacją celów zdrowotnych. Pana(-i) Koordynator opieki pomoże kierować zespołem, aby upewnić się, że wszystkie Pana(-i) potrzeby są zaspokajane.

Pana(-i) Koordynator opieki i Zespół opieki pomogą Panu(-i) uzyskać informacje i opiekę niezbędną do zachowania odpowiedniego stanu zdrowia. Pomoże również w kontrolowaniu stanu Pana(-i) stanu zdrowia.

Obejmuje to:

- Wskazówki, jak kontrolować wagę ciała, lepiej się odżywiać i zachować dobrą formę dzięki programowi ćwiczeń
- Broszury ze wskazówkami dotyczącymi dbania o serce, informujące jak kontrolować ciśnienie krwi i poziom cholesterolu
- Broszury na temat narkotyków i alkoholu, które pokazują, jak powstrzymać problemy, zanim się zaczną.
- Porady dotyczące zdrowych zachowań i rutynowych badań, mammografii i badań przesiewowych w kierunku raka
- Informacje na temat leczenia bieżących schorzeń, takich jak astma, cukrzyca i choroby serca.

Usługi w placówce opiekuńczo-leczniczej (Nursing Facility, NF)

Jeśli ma Pan(-i) potrzeby związane z opieką zdrowotną, które nie mogą być zaspokojone w domu lub w środowisku społecznym, może Pan(-i) potrzebować opieki w zakładzie opiekuńczo-leczniczym (NF). Placówki opiekuńczo-lecznicze to licencjonowane ośrodki świadczące usługi opieki długoterminowej dla osób starszych i młodych dorosłych z niepełnosprawnością fizyczną i/lub umysłową. Placówki opiekuńczo-lecznicze są czasami nazywane domami opieki, placówkami opieki długoterminowej (Long-Term Care, LTC) lub wykwalifikowanymi placówkami opiekuńczymi (Skilled Nursing Facility, SNF). Usługi te mogą wymagać zgody lub uprzedniej zgody BCCHP.

Jeśli mieszka Pan(i) w placówce opiekuńczo-leczniczej, usługi są świadczone na podstawie oceny potrzeb w zakresie opieki. Usługi te są wymienione w poniższej tabeli usług NF.

| Usługi w placówkach opiekuńczo-leczniczych (NF) | |
|---|--|
| Pomoc w higienie osobistej | <ul style="list-style-type: none"> • Pomoc w wykonywaniu codziennych czynności, takich jak jedzenie, chodzenie, kąpiel, ubieranie się i korzystanie z łazienki. • Pranie • Posiłki • Prowadzenie domu • Przypomnienia o lekach / uzupełnianie leków |
| Opieka medyczna | <ul style="list-style-type: none"> • Opieka złożona pod względem medycznym • Rehabilitacja (fizyczna, zawodowa i/lub mowy) • Leczenie ran • Terapia dożylna |
| Programy specjalistyczne (dostępność zależy od placówki) | <ul style="list-style-type: none"> • Złożone rany • Leczenie bólu • Opieka nad osobami z chorobą Alzheimera • Opieka zastępcza • Inne choroby i dolegliwości |

Więcej informacji na temat placówki opiekuńczo-leczniczej można znaleźć w niebieskim zestawie Blue Kit.

Koordinacja opieki w placówce opiekuńczo-leczniczej (NF): Planowanie opieki

Jeśli w momencie rejestracji przebywa Pan(i) w placówce opiekuńczo-leczniczej, zostanie Panu(-i) przydzielony Koordynator opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans. W przypadku przeniesienia się do ośrodka opiekuńczo-leczniczego po rejestracji, Koordynator opieki zostanie przydzielony po Pana(-i) wprowadzeniu się do ośrodka.

Koordynator opieki przeprowadzi z Panem(-ią) wizytę oceniającą i sporządzi plan opieki. Bedzie odbywać się to co najmniej raz w roku. Koordynator opieki może częściej odwiedzać Pana(-ią), jeśli Pana(-i) potrzeby ulegną zmianie. Aby uzyskać jak najwięcej informacji o Panu(-i), podczas każdej oceny Koordynator opieki będzie zadawać pytania. Będą one dotyczyły Pana(-i) mocnych stron. Koordynator zapyta o czynności, które jest Pan(i) w stanie wykonywać samodzielnie, a z którymi potrzebuje Pan(i) pomocy. Koordynator opieki będzie współpracować z Panem(-ią) i Pana(-i) upoważnionym(-ą) przedstawicielem(-ką) w celu stworzenia planu opieki ukierunkowanego na Pana(-i) potrzeby.

Świadczenia z zakresu Koordinacji Opieki NF będą dostępne pod warunkiem, że jest Pan(i) członkiem programu Blue Cross Community Health Plans i przebywa Pan(i) w placówce opiekuńczo-leczniczej. Aby skontaktować się z Koordynatorem opieki, należy zadzwonić pod numer **1-855-334-4780**.

Jeśli przebywa Pan(i) w placówce opiekuńczo-leczniczej, będzie Pan(i) musiał(-a) zapłacić „udział w kosztach” lub „kredyt pacjenta”. Pracownik Departamentu Usług Społecznych (Department of Human Services) określa łączną kwotę kredytu dla pacjenta. Jest to oparte na dochodach i wydatkach. Koordynator opieki odpowie na wszelkie pytania, aby pomóc Panu(-i) zrozumieć przysługujące Panu(-i)

uprawnienia. Konieczne będzie comiesięczne opłacanie kwoty, za którą Pan(i) odpowiada na rzecz ośrodka opiekuńczo-leczniczego.

Powrót do życia w społeczności

Jeśli przebywa Pan(i) w placówce opiekuńczo-leczniczej i chciał(-a)by Pan(i) powrócić do życia w społeczności, Koordynator opieki BCCHP będzie współpracować z Panem(-ią) i Pana(-i) upoważnionym(-ą) przedstawicielem(-ką) w celu opracowania odpowiedniego planu.

Możliwości aranżacji potrzeb związanych z miejscem zamieszkania mogą być następujące:

- Zamieszkanie w prywatnym domu z rodziną/opiekunem
- Mieszkanie dla seniorów
- Wspólnota mieszkaniowa
- Placówka zapewniająca wsparcie w miejscu zamieszkania

W swojej społeczności może Pan(i) kwalifikować się do uzyskania dodatkowych usług i wsparcia w ramach programu opieki domowej i środowiskowej (HCBS). Informacje na temat programów opieki domowej i społecznościowej HCBS Waiver można znaleźć poniżej oraz w niebieskim zestawie Blue Kit.

Koordynator opieki BCCHP może udzielić ci więcej informacji na temat dostępnych opcji, które pomogą Panu(-i) odnieść sukces w życiu w społeczności.

Programy opieki domowej i środowiskowej Home and Community-Based Services (HCBS)

Programy opieki domowej i społecznościowej HCBS mają na celu pomoc członkom w pozostaniu w domu lub społeczności, zamiast w instytucji, gdy tylko jest to możliwe. Te świadczenia są przeznaczone dla kwalifikujących się członków o różnych potrzebach w zakresie opieki, a każde z nich oferuje określony zestaw usług.

Koordynator opieki będzie współpracować z Panem(-ią) lub Pana(-i) upoważnionym(-ą) przedstawicielem(-ką) w celu znalezienia odpowiednich rodzajów usług. Nie wszystkie usługi będą dla Pana(-i) odpowiednie. Usługi zostaną określone na podstawie oceny Pana(-i) niezaspokojonych potrzeb zgodnie ze wskazaniami klinicznymi. Po wyrażeniu przez Pana(-ią) zgody na te usługi Koordynator opieki będzie pracował nad ich zaaranżowaniem dla Pana(-i). Usługi dostępne w ramach każdego programu opieki domowej i społecznościowej HCBS są wymienione na stronach 6 i 7.

Uwaga: Usługi te nie mogą być świadczone podczas pobytu w szpitalu lub domu opieki.

Kwalifikowalność do HCBS

Plany zdrowotne Blue Cross Community Health Plans nie określają uprawnień do udziału w programach opieki domowej i społecznościowej HCBS. Ustalenie uprawnień należy do Departamentu ds. Osób Starszych (Department of Aging), Departamentu Usług Społecznych (Department of Human Services) lub Wydziału Usług Rehabilitacyjnych (Division of Rehabilitation Services). Koordynator opieki będzie współpracować z Panem(-ią) i innymi agencjami stanowymi w celu ustalenia uprawnień.

Usługi w ramach programów usług domowych i społecznościowych HCBS można uzyskać, jeśli:

- Jest Pan(-i) rezydentem stanu Illinois

- Jest Pan(-i) obywatelem Stanów Zjednoczonych lub ma Pan(-i) prawo do legalnego pobytu.
- Pana(-i) potrzeby będą zaspokajane po kosztach niższych lub równych kosztom usług opiekuńczo-leczniczych w warunkach instytucjonalnych.
- Pan(i) w pełni współpracuje w procesie składania wniosków o Medicaid i zachowuje Pan(i) uprawnienia do Medicaid.

Określenie potrzeby (Determination of Need, DON)

Aby sprawdzić, czy kwalifikuje się Pan(i) do korzystania z usług w ramach programu opieki domowej i społecznościowej, rzeczoznawca z agencji stanu Illinois przeprowadzi w Pana(i) domu ocenę potrzeb (Determination of Need - DON). Ocena DON musi zostać wykonana co najmniej raz w roku.

Wykonują ją pracownicy Departamentu ds. Osób Starszych (Department of Aging), Departamentu Usług Społecznych (Department of Human Services) lub Wydziału Usług Rehabilitacyjnych (Division of Rehabilitation Services). Blue Cross Community Health Plans nie wykonuje DON. Zostanie Pan(i) zapytany(a) o Pana(i) zdolność do wykonywania codziennych czynności i niezaspokojone potrzeby związane z:

- Jedzeniem
- Kąpielami
- Czesaniem się
- Ubieraniem się
- Przygotowywaniem posiłków
- Zarządzaniem pieniędzmi
- Praniem and zajeciami domowymi

To tylko kilka przykładów rozważanych czynności.

Wynik oceny DON mieści się w przedziale od 0 do 100. W celu zakwalifikowania się należy uzyskać wynik DON równy 29 lub wyższy. Ocena i przypisanie punktacji wykonane zostaną przez wyznaczonego przez stan oceniającego. Jeśli nie spełni lub nie będzie Pan(i) w stanie zachować uprawnień zgodnie ze standardami Departamentu, może Pan(i) zostać wypisany(-a) z programu usług opieki domowej i środowiskowej. Agencja stanu Illinois powiadomi Pana(-ią), jeśli stwierdzi, że nie spełnia Pan(-i) już warunków. Podadzą Panu(-i) również termin wypisania z programu. Plany zdrowotne Blue Cross Community również zostaną poinformowane o tym działaniu i dacie wypisania. Po wypisaniu Blue Cross Community Health Plans zaprzestanie świadczenia wszystkich usług w ramach programu opieki domowej i środowiskowej i powiadomi świadczeniodawców HCBS. Będziemy współpracować z tymi agencjami w celu corocznej ponownej oceny lub w przypadku zmiany stanu Pana(-i) zdrowia lub Pana(-i) potrzeb. Wynik DON pomaga Koordynatorowi Opieki opracować odpowiedni dla Pana(-i) plan usług. Ocena DON musi zostać wykonana co najmniej raz w roku.

Aby uzyskać dodatkowe informacje na temat programów opieki domowej i społecznościowej HCBS oferowanych w stanie Illinois jako alternatywy dla domów opieki, należy odwiedzić stronę: <https://hfs.illinois.gov/medicalclients/hcbs.html> lub zadzwonić pod numer 1-217-524-7245.

Koordinacja opieki w ramach HCBS: Planowanie opieki i usług

Usługi opieki domowej i środowiskowej HCBS są przeznaczone dla członków, którzy zostali uznani za kwalifikujących się do programu opieki domowej i społecznościowej HCBS. Koordynator opieki Blue Cross Community Health Plans zostanie przydzielony przy rejestracji. Koordynator opieki będzie współpracować z Panem(-ią), Pana(-i) rodziną lub upoważnionym przedstawicielem. Pomoże ustalić Pana(-i) potrzeby i dostępne usługi, które pozwolą je zaspokoić.

Jeśli jest Pan(i) zapisany(-a) do jednego z pięciu programów opieki domowej i społecznościowej objętych planami Blue Cross Community Health Plans, Koordynator opieki odwiedzi Pana(-ią) w Pana(-i) domu. Upewnij się, że jest Pan(i) w stanie korzystać z usług, które są częścią Pana(-i) planu usług i będzie współpracować z Panem(-ią) w celu zidentyfikowania wszelkich zmieniających się potrzeb. Poniższa tabela pokazuje, kiedy i w jaki sposób Koordynator Opieki będzie się z Panem(-ią) kontaktować.

| Program opieki domowej i środowiskowej HCBS | Kiedy i jak |
|---|---|
| Osoby w podeszłym wieku | Co najmniej raz na trzy miesiące w domu |
| Osoby z urazem mózgu | Co najmniej raz w miesiącu w domu |
| Program opieki domowej i środowiskowej dla osób z HIV lub chorych na AIDS | Co najmniej raz w miesiącu telefonicznie ORAZ Co najmniej raz na dwa miesiące w domu |
| Osoby niepełnosprawne | Co najmniej raz na trzy miesiące |
| Program wsparcia w miejscu zamieszkania | Co najmniej raz w roku w ośrodku wsparcia dla osób w podeszłym wieku |

Podczas poszczególnych wizyt Koordynator opieki przeanalizuje usługi, z których Pan(i) korzysta, aby upewnić się, że są one w stanie zaspokoić Pana(i) niezaspokojone potrzeby. Koordynator opieki przeprowadzi ocenę i pomoże opracować zaktualizowany, dostosowany do Pana(-i) potrzeb plan opieki i plan usług. Będzie odbywać się to co najmniej raz w roku. Aby uzyskać jak najwięcej informacji o Panu(-i), Koordynator opieki będzie zadawać pytania. Będą one dotyczyły Pana(-i) mocnych stron. Koordynator zapyta o czynności, które jest Pan(i) w stanie wykonywać samodzielnie, a z którymi potrzebuje Pan(i) pomocy. Koordynator opieki będzie z Panem(-ią) i Pana(-i) upoważnionym(-ą) przedstawicielem(-ką) współpracować przy wyborze usług spełniających Pana(-i) potrzeby.

Z usług koordynacji opieki HCBS będzie mógł(-a) Pan(i) korzystać pod warunkiem, że jest Pan(i) członkiem programu Blue Cross Community Health Plans i uczestniczy Pan(i) w programie opieki domowej i społecznościowej HCBS. Aby skontaktować się z Koordynatorem opieki, należy zadzwonić pod numer 1-855-334-4780.

Usługi opieki domowej i środowiskowej w ramach HCBS

| Program opieki domowej | i środowiskowej | |
|--|--|--|
| <p>Osoby w podeszłym wieku Departament ds. Osób Starszych (Department of Aging, DOA)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Usługi opieki dziennej dla osób dorosłych • Dzienna opieka dla osób dorosłych – transport • Usługi domowe (gospodyni) | <ul style="list-style-type: none"> • Usługa awaryjnego reagowania w domu • Automatyczny dozownik leków (Automatic Medication Dispenser, AMD) |
| <p>Osoby niepełnosprawne Departament Usług Rehabilitacji (Department of Rehabilitation Services, DRS)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Usługi opieki dziennej dla osób dorosłych (Adult Day Services, ADS) • Dzienna opieka dla osób dorosłych - transport • Przystosowanie domu dla osoby niepełnosprawnej • Pomoc domowa w zakresie zdrowia • Indywidualny świadczeniodawca (Individual Provider, IP) • Opieka pielęgniarstwa • Okresowa opieka pielęgniarstwa • Terapia zajęciowa | <ul style="list-style-type: none"> • Fizykoterapia • Terapia mowy • Usługi domowe (gospodyni) • Posiłki dostarczane do domu • Osobisty system reagowania w sytuacjach kryzysowych • Usługi pomocnicze • Specjalistyczny sprzęt medyczny |
| <p>Osoby niepełnosprawne, HIV/AIDS Departament Usług Rehabilitacji (Department of Rehabilitation Services, DRS)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Dzienna opieka nad osobami dorosłymi • Opieka dzienna nad osobami dorosłymi - transport • Przystosowanie domu dla osoby niepełnosprawnej • Pomoc domowa w zakresie zdrowia • Indywidualny świadczeniodawca (Individual Provider, IP) • Opieka pielęgniarstwa • Okresowa opieka pielęgniarstwa • Terapia zajęciowa | <ul style="list-style-type: none"> • Fizykoterapia • Terapia mowy • Usługi domowe (gospodyni) • Posiłki dostarczane do domu • Osobisty system reagowania w sytuacjach kryzysowych • Usługi pomocnicze • Specjalistyczny sprzęt medyczny i materiały |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>Osoby z urazem mózgu <i>Departament Usług Rehabilitacji (Department of Rehabilitation Services, DRS)</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Dzienna opieka nad osobami dorosłymi • Opieka dzienna nad osobami dorosłymi - transport • Dzienna terapia rehabilitacyjna • Przystosowanie domu dla osoby niepełnosprawnej • Pomoc domowa w zakresie zdrowia • Indywidualny świadczeniodawca (Individual Provider, IP) • Opieka pielęgniarska • Okresowa opieka pielęgniarska | <ul style="list-style-type: none"> • Usługi wsparcia w znalezieniu zatrudnienia • Usługi domowe (gospodyni) • Posiłki dostarczane do domu • Osobisty system reagowania w sytuacjach kryzysowych • Usługi pomocnicze • Specjalistyczny sprzęt medyczny i materiały • Zatrudnienie ze wsparciem w wykonywaniu obowiązków • Terapie (zajęciowe, fizyczne, mowy) • Terapie poznawczo-behawioralne | | |
| <p>Program wsparcia w miejscu zamieszkania <i>Opieka zdrowotna i usługi rodzinne (HealthCare and Family Services, HFS)</i></p> | <p>Program wsparcia w miejscu zamieszkania (Supportive Living Program, SLP) oferuje usługi wsparcia w miejscu zamieszkania. Jest to alternatywa dla tradycyjnej opieki w domach opieki, łącząca zakwaterowanie w mieszkaniach z osobistą opieką i usługami wspierającymi.</p> <p>Usługi wsparcia w miejscu zamieszkania mogą obejmować:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> • Promocję zdrowia • Okresową opiekę pielęgniarską • Nadzór nad lekami • Pomoc w higienie osobistej • Prowadzenie domu • Pranie </td> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> • Promocję społeczną/rekreacyjną • System wzywania pomocy w nagłych sytuacjach • Wizyty kontrolne w celu sprawdzenia dobrego samopoczucia • Pielęgnację • System wzywania pomocy w nagłych sytuacjach • Posiłki i przekąski • Opracowanie programu ćwiczeń • Dostępny całą dobę personel pomocniczy/ochrona </td> </tr> </table> | | <ul style="list-style-type: none"> • Promocję zdrowia • Okresową opiekę pielęgniarską • Nadzór nad lekami • Pomoc w higienie osobistej • Prowadzenie domu • Pranie | <ul style="list-style-type: none"> • Promocję społeczną/rekreacyjną • System wzywania pomocy w nagłych sytuacjach • Wizyty kontrolne w celu sprawdzenia dobrego samopoczucia • Pielęgnację • System wzywania pomocy w nagłych sytuacjach • Posiłki i przekąski • Opracowanie programu ćwiczeń • Dostępny całą dobę personel pomocniczy/ochrona |
| <ul style="list-style-type: none"> • Promocję zdrowia • Okresową opiekę pielęgniarską • Nadzór nad lekami • Pomoc w higienie osobistej • Prowadzenie domu • Pranie | <ul style="list-style-type: none"> • Promocję społeczną/rekreacyjną • System wzywania pomocy w nagłych sytuacjach • Wizyty kontrolne w celu sprawdzenia dobrego samopoczucia • Pielęgnację • System wzywania pomocy w nagłych sytuacjach • Posiłki i przekąski • Opracowanie programu ćwiczeń • Dostępny całą dobę personel pomocniczy/ochrona | | | |

Opis usług

Dzienna opieka nad osobami dorosłymi (usługi dzienne dla osób dorosłych)

Jest to program dzienny dla dorosłych, który zapewnia bezpośrednią opiekę i nadzór w warunkach środowiskowych w celu zapewnienia osobistej uwagi i promowania społecznego, fizycznego i emocjonalnego dobrostanu w zorganizowanym środowisku.

Transport dzienny dla dorosłych

W razie potrzeby dostępny jest transport do ośrodka, w którym realizowany jest program dzienny dla dorosłych. Dozwolony jest jeden przejazd do i z ośrodka każdego dnia. Z tego transportu nie można korzystać do przemieszczania się w inne miejsca. Na przykład do gabinetów lekarskich, aptek lub sklepów. W razie potrzeby skorzystania z transportu do lekarza można zadzwonić do Działu Obsługi Klienta i zaplanować przejazd najpóźniej na 72 godziny przed wizytą u lekarza.

Automatyczny dozownik leków (Automatic Medication Dispenser, AMD)

Usługa ta oferuje użytkownikom przenośny, mechaniczny system, który można zaprogramować tak, aby dozował lub ostrzegał o konieczności przyjmowania niepełnych leków doustnych za pomocą przypomnień dźwiękowych, wizualnych lub głosowych.

Terapie poznawczo-behawioralne

Terapie korygujące mające na celu zmniejszenie zachowań nieprzystosowawczych i/lub poprawę funkcjonowania poznawczego pacjenta. Usługi te mają na celu zapewnienie pacjentowi lepszej kontroli nad swoim zachowaniem, a tym samym zwiększenie jego zdolności do samodzielnego życia.

Dzienne usługi rehabilitacyjne (rehabilitacja)

Usługa ta wspiera pacjenta w nabywaniu, utrzymywaniu lub doskonaleniu umiejętności samopomocy, socjalizacji i adaptacji. Usługi te są świadczone w miejscu innym niż dom pacjenta. Usługi te koncentrują się na umożliwieniu pacjentowi osiągnięcia lub utrzymania maksymalnego poziomu funkcjonowania i mogą być skoordynowane z terapiami wymienionymi w planie opieki.

Przystosowanie domu dla osoby niepełnosprawnej

Są to fizyczne modyfikacje domu pacjenta, które mają na celu dostosowanie go do utraconych przez niego funkcji w zakresie wykonywania codziennych czynności. Modyfikacje te muszą być niezbędne do zapewnienia pacjentowi poprawy zdrowia, dobrostanu i bezpieczeństwa oraz umożliwienia mu funkcjonowania w domu z większą niezależnością. Bez modyfikacji, członek wymagałby pewnego rodzaju zinstytucjonalizowanych warunków życia, takich jak ośrodek opieki lub mieszkanie z asystentem.

Dostosowania, które nie pomagają w bezpieczeństwie lub niezależności członka, nie są uwzględniane w ramach tej usługi, takie jak nowe wykładziny, naprawa dachu, centralna klimatyzacja lub dodatki do domu.

Posiłki dostarczane do domu

Jeden lub więcej gotowych do spożycia posiłków dziennie, które są dostarczane do domu pacjenta. Usługa ta jest świadczona osobom, które są w stanie samodzielnie spożywać posiłki, ale nie są w stanie ich przygotować.

Pomoc domowa w zakresie zdrowia

Usługa ta jest świadczona zgodnie ze stanowymi standardami dla certyfikowanego asystenta opieki pielęgniarskiej. Osoba ta wykonuje pracę pod nadzorem specjalisty medycznego, pielęgniarki, fizjoterapeuty, aby pomóc pacjentowi w zakresie podstawowych usług zdrowotnych, takich jak pomoc w przyjmowaniu leków, opieka pielęgniarska, terapia fizyczna, zajęciowa i mowy.

Indywidualny świadczeniodawca (Individual Provider, IP)

Opiekun domowy wybrany, zatrudniony i nadzorowany przez członka. Opiekun może pomagać lub wykonywać prace domowe, opiekę osobistą oraz, za zgodą lekarza, niektóre procedury opieki zdrowotnej.

Usługi domowe (gospodyni)

Są to usługi obejmujące ogólne czynności domowe (przygotowywanie posiłków i rutynowa opieka domowa) oraz opiekę osobistą świadczoną przez przeszkoloną pomoc domową, gdy osoba regularnie odpowiedzialna za te czynności nie jest w stanie samodzielnie zarządzać domem i opiekować się nim. Pomocnicy domowi muszą spełniać takie standardy edukacji i szkolenia, jakie zostały ustanowione przez stan dla świadczenia tych czynności. Usługa ta będzie świadczona tylko wtedy, gdy usługi opieki osobistej nie są dostępne lub są niewystarczające, aby zrealizować plan opieki, lub gdy pacjent nie jest w stanie poradzić sobie z osobistym asystentem.

Opieka pielęgniarska

Usługa ta jest świadczona w ramach stanowej ustawy o praktyce pielęgniarskiej przez zarejestrowaną pielęgniarkę, licencjonowaną pielęgniarkę wykonującą zawód lub pielęgniarkę zawodową. Usługa ta zapewnia wykwalifikowaną opiekę pielęgniarską w domu pacjenta w związku z krótkoterminowymi potrzebami leczniczymi, a jej celem jest przywrócenie i utrzymanie maksymalnego poziomu funkcjonowania i zdrowia. Usługi te zastępują hospitalizację lub pobyt w placówce opiekuńczo-leczniczej. W przypadku tej usługi wymagane jest zlecenie lekarza.

Okresowa opieka pielęgniarska

Usługa ta jest świadczona w ramach stanowej ustawy o praktyce pielęgniarskiej przez zarejestrowaną pielęgniarkę, licencjonowaną pielęgniarkę wykonującą zawód lub pielęgniarkę zawodową.

Osobisty system reagowania w sytuacjach kryzysowych

24-godzinne łącze komunikacji ratunkowej w celu uzyskania pomocy poza domem pacjenta w oparciu o stan zdrowia, potrzeby w zakresie bezpieczeństwa i ograniczenia mobilności.

Fizjoterapia, terapia zajęciowa i logopedyczna

Usługi mające na celu utrzymanie poziomu funkcjonowania. Może to być zapewnione przez fizjoterapeutę, terapeutę zajęciowego lub logopedę. W przypadku tej usługi wymagane jest zlecenie lekarza.

Usługi wsparcia w znalezieniu zatrudnienia

Usługi te przygotowują do podjęcia płatnego lub bezpłatnego zatrudnienia. Uczą one takich pojęć jak przestrzeganie przepisów, frekwencja, wykonywanie zadań, rozwiązywanie problemów i bezpieczeństwo. Czynności związane z tą usługą nie są głównie ukierunkowane na nauczanie konkretnych umiejętności zawodowych. Głównie koncentrują się one na podstawowych celach rehabilitacyjnych, takich jak umiejętności motoryczne. Wszystkie usługi wsparcia w znalezieniu zatrudnienia zostaną uwzględnione w planie opieki nad pacjentem. Ich zadaniem jest raczej rehabilitacja niż wyraźne cele związane z zapewnieniem zatrudnienia.

Usługi pomocnicze

Usługa ta oferuje ulgę dla nieopłacanej rodziny lub głównych opiekunów, którzy zaspokajają wszystkie potrzeby członka. Usługi mogą obejmować asystenta osobistego, pomoc domową, pielęgniarkę lub opiekę dzienną dla dorosłych. Usługi są dostępne przez maksymalnie 240 godzin rocznie.

Specjalistyczny sprzęt medyczny

Usługa ta obejmuje urządzenia, elementy sterujące lub sprzęt, określone w planie opieki, które umożliwiają pacjentom zwiększenie ich zdolności do wykonywania codziennych czynności życiowych lub postrzegania, kontrolowania lub komunikowania się ze środowiskiem, w którym żyją.

Usługa ta obejmuje również artykuły niezbędne do podtrzymywania życia, artykuły pomocnicze i sprzęt niezbędny do prawidłowego działania takich artykułów oraz trwałe i nietrwałe sprzęt medyczny niedostępny w ramach planu stanowego.

Zatrudnienie ze wsparciem w wykonywaniu obowiązków

Jest to intensywne, ciągłe wsparcie, które umożliwia wykonywanie pracy zarobkowej. Jest ono przeznaczone dla osób, które najprawdopodobniej nie znajdą pracy za minimalne wynagrodzenie lub wyższe. Zatrudnienie ze wsparciem w wykonywaniu obowiązków obejmuje działania niezbędne do utrzymania płatnej pracy, takie jak nadzór i szkolenia.

Jeśli usługi zatrudnienia ze wsparciem w wykonywaniu obowiązków są świadczone w miejscu pracy, w którym zatrudnione są osoby bez niepełnosprawności, płatność zostanie dokonana tylko za adaptację, nadzór i szkolenia wymagane przez osoby otrzymujące usługi w ramach zwolnienia w wyniku ich niepełnosprawności.

Program wsparcia w miejscu zamieszkania (Placówka zapewniająca wsparcie w miejscu zamieszkania)

SLP oferuje mieszkanie z opieką w domu typu apartamentowego. Członkowie będą mieli do dyspozycji wiele usług wsparcia, które pomogą im zachować jak największą niezależność. Przykłady usług wsparcia obejmują sprzątnięcie, opiekę osobistą, nadzór nad lekami, zakupy, posiłki i programy społeczne. Usługa wsparcia w miejscu zamieszkania nie oferuje kompleksowych usług medycznych ani wsparcia. Członkowie uczestniczący w tym programie mogą być zobowiązani do pokrycia kosztów zakwaterowania i wyżywienia w zależności od dochodów.

Prawa i obowiązki

Pana(-i) prawa

- Prawo do bycia traktowanym zawsze z szacunkiem i godnością oraz poszanowaniem prywatności.
- Prawo do zachowania poufności informacji na temat Pana(-i) zdrowia i dokumentacji medycznej z wyjątkiem sytuacji określonych prawnie oraz gdy zapewnienie opieki od tego zależy.
- Prawo do ochrony przed dyskryminacją.
- Prawo do otrzymywania informacji o BCCHP w innych językach i formatach, na przykład przez tłumacza lub w alfabecie Braille'a.
- Prawo do otrzymywania informacji na temat dostępnych metod leczenia i alternatyw.
- Prawo do otrzymywania informacji koniecznych do udziału pacjenta w podejmowaniu decyzji o jego opiece zdrowotnej i wyborach.
- Prawo do przedstawiania rekomendacji na temat polityki praw i obowiązków członków organizacji.
- Prawo do odmowy leczenia i uzyskania informacji o potencjalnych konsekwencjach odmowy dla zdrowia.
- Prawo do otrzymania kopii swojej dokumentacji medycznej i, w pewnych przypadkach, do złożenia wniosku o ich zmianę lub poprawę.
- Prawo do wyboru własnego lekarza podstawowej opieki (PCP) z katalogu świadczeniodawców BCCHP. Swojego PCP można zmienić w dowolnym momencie.
- Prawo do złożenia skargi (czasem zwanej zażaleniem) lub odwołania bez obawy o złe traktowanie lub wszelkiego rodzaju negatywne reakcje.

- Prawo do zażądania i otrzymania informacji o planie opieki zdrowotnej, świadczeniodawcach i zasadach, łącznie z prawami i obowiązkami członków, w rozsądnych ramach czasowych.

Pana(-i) obowiązki

- Traktowanie lekarza i pracowników gabinetów z życzliwością i szacunkiem.
- Zabieranie ze sobą karty członkowskiej Blue Cross Community Health Plans na wizyty lekarskie oraz do apteki po odbiór leków.
- Zgłaszanie się na wizyty i punktualność.
- Odwoływanie wizyt, jeśli nie może Pan/Pani na nie przybyć.
- Stosowanie się do instrukcji i planu leczenia otrzymanych od lekarza oraz uzgadnianie celów w celu zapewnienia lepszej opieki zdrowotnej.
- Informowanie planu opieki zdrowotnej i opiekuna w przypadku zmiany adresu, numeru telefonu lub innych informacji w celu zapewnienia skutecznej opieki.
- Rozumienie swojego stanu zdrowia i uczestniczenie w opracowywaniu wspólnie uzgodnionych celów leczenia w możliwym zakresie.
- Przeczytanie poradnika dla członków, by wiedzieć, jakie świadczenia są refundowane, oraz zapoznanie się ze szczególnymi zasadami.

Każdy członek ma następujące prawa i obowiązki bez negatywnego wpływu na jego traktowanie.

Dodatkowe prawa LTSS

Zakaz dyskryminacji

Zabrania się dyskryminacji ze względu na rasę, kolor skóry, narodowość, religię, płeć, pochodzenie, stan cywilny, niepełnosprawność fizyczną lub umysłową, niekorzystne zwolnienie z wojska lub wiek.

Osoby, które uważają, że padły ofiarą dyskryminacji, mają prawo złożyć skargę do koordynatora ds. praw obywatelskich, dzwoniąc, wysyłając faks lub pismo:

Telefon: 1-855-664-7270

Faks: 1-855-661-6960

Drogą pocztową: Office of Civil Rights Coordinator
300 E. Randolph St. 35th Floor
Chicago, IL 60601

W przypadku braku możliwości skontaktowania się telefonicznie, można poprosić kogoś, aby zadzwonił w Pana(-i) imieniu. Jeśli nie jest Pan(i) w stanie samodzielnie napisać listu, może Pan(i) poprosić kogoś o napisanie go za Pana(-ią). Jeśli nie jest Pan(i) w stanie samodzielnie napisać listu, może Pan(i) poprosić kogoś o napisanie go w Pana(-i) imieniu.

Poufność

Wszystkie informacje dotyczące Pana(-i) i Pana(-i) sprawy mają charakter poufny i mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów bezpośrednio związanych z leczeniem, płatnościami i realizacją programu, w tym:

- Ustalenie wstępnej i nieprzerwanej kwalifikowalności
- Ustalenie wielkości aktywów, dochodów i określenie potrzeb w zakresie usług.

- Znajdowanie i udostępnianie potrzebnych usług i zasobów
- Zapewnienie zdrowia i bezpieczeństwa

Żadne informacje dotyczące Pana(-i) nie mogą być wykorzystywane w żadnym innym celu, chyba że podpisze Pan(-i) standardowy formularz autoryzacji. Kopię tego formularza można uzyskać, dzwoniąc do Działu Obsługi Klienta pod numer **1-877-860-2837**. Kopię tego formularza można również znaleźć na naszej stronie internetowej: <https://www.bcbsil.com/bcchp/resources/forms-and-documents>.

Prawo wyboru

Istnieje możliwość wyboru między umieszczeniem w placówce opiekuńczo-leczniczej a usługami świadczonymi w domu i w społeczności lokalnej. Ma Pan(i) również prawo do rezygnacji z usług. Może Pan(i) wybrać odpowiedniego świadczeniodawcę lub agencję, która będzie świadczyć Panu(-i) długoterminowe usługi i wsparcie (Long-Term Services and Supports, LTSS). Lista świadczeniodawców zatwierdzonych przez Departament Usług Rehabilitacyjnych (Department of Rehabilitative Service) i Departament ds. Osób Starszych (Department of Aging) do świadczenia usług w danym obszarze usług zostanie sprawdzona przez Koordynatora opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans.

Koordynator opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans będzie współpracował z pacjentem przy opracowywaniu planu usług oraz przy wyborze rodzajów usług i świadczeniodawców spełniających jego potrzeby. Otrzyma Pan(i) kopię wszystkich planów usług i wszelkich późniejszych zmian w planie. Usługi, z których Pan(i) korzysta, dotyczą potrzeb określonych w Pana(-i) planie usług, a nie potrzeb innych osób w Pana(-i) domu.

Przeniesienie do innego świadczeniodawcy lub agencji

Może Pan(i) złożyć wniosek o przeniesienie z jednego świadczeniodawcy do innego. Jeśli chce Pan(i) przenieść się, należy skontaktować się z Koordynatorem opieki w ramach Blue Cross Community Health Plans, który pomoże w zorganizowaniu przeniesienia.

Zmiana miejsca zamieszkania

Jeśli zmieni Pan(i) miejsce zamieszkania w stanie Illinois i chce Pan(i) nadal korzystać z usług, należy skontaktować się z Koordynatorem opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans. Koordynator opieki pomoże w zorganizowaniu przeniesienia usług do wybranej przez Pana(-ią) lokalizacji.

Plan usług

Plan usług określa rodzaj usługi, liczbę godzin usługi, częstotliwość świadczenia usługi oraz daty, w których usługi są zatwierdzane. Świadczeniodawca nie może zmienić planu usług. Jeśli konieczna jest zmiana usług, należy skontaktować się z Koordynatorem opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans. Koordynator przeanalizuje Pana(-i) potrzeby i wprowadzi zmiany do Pana(-i) planu usług.

Jeśli zakres wymaganych usług przekracza możliwości planu

Może Pan(i) poprosić swojego świadczeniodawcę o zapewnienie Panu(-i) dodatkowych usług niż te wymienione w Pana(-i) planie usług. Bedzie Pan(i) zobowiązany(-a) do pokrycia 100% kosztów tych dodatkowych usług.

Jakość usług

Jeśli uważa Pan(i), że Pana(i) świadczeniodawca lub opiekun nie postępuje zgodnie z Pana(i) planem usług. Jeśli opiekun nie przychodzi do Pana(-i) domu zgodnie z harmonogramem. Jeśli opiekun zawsze się spóźnia. W takich sytuacjach należy zadzwonić do agencji opiekunek i porozmawiać z przełożonym opiekuna/opiekunki. Jeśli problem nie zostanie rozwiązany, należy skontaktować się z Koordynatorem

opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans. Jeśli problem nadal nie zostanie rozwiązany, należy zadzwonić pod bezpłatny numer 1-877-860-2837 Blue Cross Community Health Plans, aby złożyć zażalenie.

Zakaz dyskryminacji opiekunów

Jeżeli korzysta Pan(i) z usług świadczonych przez Departament Usług Społecznych (Department of Human Services) lub Wydział ds. Usług Rehabilitacyjnych (Division of Rehabilitation Services), odpowiada Pan(i) za zatrudnienie, nadzorowanie i zwolnienie swojego osobistego asystenta. Nie wolno stosować dyskryminacji wobec opiekunów ze względu na rasę, kolor skóry, pochodzenie narodowe, religię, płeć, pochodzenie, stan cywilny, niepełnosprawność fizyczną lub umysłową, niekorzystne zwolnienie wojskowe lub wiek. Jest to przestępstwo federalne.

Zgłaszanie zmian

Po zarejestrowaniu się w programie Blue Cross Community Health Plans należy zgłosić zmiany w swoich danych.

| Zmiana | Należy ją zgłosić do |
|--|---|
| Zmiany w usługach lub potrzebach związanych z usługami | Koordynatora opieki BCCHP 1-855-334-4780 |
| Zmiana adresu lub numeru telefonu, nawet tymczasowa | Koordynatora opieki BCCHP 1-855-334-4780 lub agencji, która dokonała zapisu |

Przyjęcie do szpitala lub placówki opiekuńczo-leczniczej

W przypadku przyjęcia do szpitala, placówki opiekuńczo-leczniczej lub innej instytucji z jakiegokolwiek powodu, Pan(i) lub Pana(-i) przedstawiciel powinien(-na) poinformować o tym Koordynatora opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans przed lub jak najszybciej po przyjęciu do takiej placówki. Usługi programu opieki środowiskowej HCBS nie mogą być świadczone podczas pobytu w tych placówkach, ale mogą być świadczone zaraz po powrocie do domu. Należy poinformować swojego Koordynatora opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans, kiedy nastąpi wypis do domu, abyśmy mogli sprawdzić Pana(-i) potrzeby w zakresie usług.

Usługi związane ze świadczeniami szpitalnymi

Świadczenia szpitalne przysługują w przypadku planowanego zabiegu chirurgicznego w szpitalu lub nieplanowanego przyjęcia do szpitala lub wykwalifikowanej placówki opiekuńczej. Nasze usługi pomogą, gdy nadejdzie czas na wypis do domu lub na niższy poziom opieki. Zwracamy szczególną uwagę na pomoc w przejściu z jednego poziomu opieki na inny, na przykład po wypisaniu ze szpitala lub wykwalifikowanego ośrodka opieki z możliwością powrotu do domu. Ważne jest, aby zrozumieć instrukcje dotyczące wypisu i mieć w domu wszystko, czego Pan(i) będzie potrzebować w celu powrotu do zdrowia. Współpracujemy z Panem(-ią), by upewnić się, że jest Pan(i) umówiony(-a) na wszystkie wizyty kontrolne. Upewniamy się również, że otrzymuje Pan(i) wszystkie zamówione leki i usługi, w tym tlen i trwałe sprzęt medyczny. W ten sposób zapewniony jest płynny wypis i powrót do zdrowia.

Koordinatorzy opieki mogą pomóc w następujących kwestiach:

- Organizowaniu potrzebnych usług, w tym planowaniu i umawianiu wizyt u świadczeniodawców.
- Zapewnieniu pełnej komunikacji i koordynacji usług w celu zapewnienia bezpiecznej, terminowej i wysokiej jakości opieki po wypisie ze szpitala.

- Zapewnieniu doradztwa przed planowym przyjęciem do szpitala, na przykład na planową operację. Udzielamy również wskazówek po wypisaniu ze szpitala w przypadku nieplanowanego przyjęcia.
- Koordynatorzy opieki pomagają Panu(-i) zrozumieć Pana(-i) stan zdrowia, aby zmniejszyć ryzyko nawrotu choroby i wspierać Pana(-i) zdolność do dbania o siebie.
- Zapewniamy również edukację związaną z bezpieczeństwem leków i znaczeniem przyjmowania leków zgodnie z zaleceniami lekarza.
- Koordynatorzy analizują i wyjaśniają zalecenia lekarza związane z opieką, dietą i poziomem aktywności, aby pomóc Panu(-i) zrozumieć plan opieki i móc go przestrzegać.

Nieobecność w domu

Należy poinformować opiekuna lub świadczeniodawcę o planowanej nieobecności w domu podczas świadczenia zaplanowanych usług, np. z powodu wizyty u lekarza, wyjścia na miasto lub krótkiego urlopu. Należy powiadomić opiekuna lub świadczeniodawcę o nieobecności w domu i planowanym powrocie, aby umożliwić wznowienie świadczenia usług po Pana(-i) powrocie.

Podczas nieobecności należy podać opiekunowi lub świadczeniodawcy oraz Koordynatorowi opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans tymczasowy numer telefonu i adres na wypadek konieczności skontaktowania się z Panem(-ią).

Świadczenie usług - obowiązek współpracy przy realizacji usług

Aby pomóc swoim opiekunom, należy:

- Powiadomić opiekuna lub świadczeniodawcę z co najmniej jednodniowym (1) wyprzedzeniem o nieobecności w domu w dniu, w którym ma być świadczona usługa.
- Wpuścić upoważnionego opiekuna do domu.
- Umożliwić opiekunowi świadczenie usług zatwierdzonych w zatwierdzonym planie usług.

Nie należy wymagać od opiekuna wykonywania większej lub mniejszej liczby czynności niż określono w planie usług. Jeśli chce Pan(i) zmienić swój Plan usług, należy zadzwonić do Koordynatora opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans. Świadczeniodawca nie może zmienić planu usług.

Zarówno Pan(i), jak i inne osoby przebywające w Pana(i) domu nie mogą wyrządzać krzywdy opiekunowi ani grozić mu wyrządzeniem krzywdy, ani pokazywać żadnej broni. Brak współpracy, o której mowa powyżej, może skutkować zawieszeniem lub zakończeniem świadczenia usług LTSS. Koordynator opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans będzie z Panem(-ią) i opiekunem współpracować w celu opracowania umowy o zarządzaniu opieką, aby ponownie zacząć świadczyć usługi.

Oszustwa, przemoc i zaniedbania

Oszustwa, przemoc i zaniedbania są sytuacjami, które muszą być zgłaszane. Oszustwo ma miejsce wtedy, gdy ktoś korzysta ze świadczeń lub płatności, do których nie jest uprawniony.

Inne przykłady oszustw to:

- Użycie karty członkowskiej innej osoby lub zezwolenie na użycie Pana/Pani karty przez kogoś innego.
- Wystawienie rachunku przez świadczeniodawcę za niezapewnione świadczenia.

Przemoc ma miejsce wtedy, gdy ktoś powoduje fizyczną lub psychiczną szkodę lub uraz. Oto przykłady przemocy:

- Przemoc fizyczna polega na wyrządzeniu krzywdy, np. spoliczkowaniu, uderzeniu, popchnięciu lub groźeniu bronią.
- Przemoc psychiczna ma miejsce wtedy, gdy ktoś używa wobec nas gróźb, próbuje kontrolować naszą aktywność społeczną lub izoluje nas od innych.
- Przemoc finansowa to sytuacja, w której ktoś używa Pana(-i) pieniędzy, czeków osobistych lub kart kredytowych bez Pana(-i) zgody.
- Przemoc seksualna ma miejsce, gdy ktoś dotyka Pana(-ią) w niewłaściwy sposób i bez Pana(-i) zgody. Zaniedbanie ma miejsce, kiedy ktoś odmawia podstawowych środków niezbędnych do życia, takich jak pożywienie, ubrania, schronienie lub opieka medyczna.

Jeśli uważa Pan(i), że jest Pan(i) ofiarą któregoś z powyższych, należy natychmiast to zgłosić. Można zadzwonić do działu obsługi klienta pod numer **1-877-860-2837** (TTY/TDD: 711).

Należy zgłaszać wszelkie podejrzenia nadużyć

Zgodnie z prawem jest Pan(i) zobowiązany(-a) do zgłaszania domniemanej przemocy i zaniedbań. Należy zadzwonić do Departamentu Usług Społecznych Stanu Illinois (Illinois Department of Human Services, DHS), Departamentu Zdrowia Publicznego Stanu Illinois (Illinois Department of Public Health, DPH) lub Departamentu Starzenia się Stanu Illinois (Illinois Department on Aging, DOA).

- Jeśli domniemana ofiara zarejestrowana jest w programie lub mieszka w miejscu finansowanym, licencjonowanym lub certyfikowanym przez DHS lub mieszka w mieszkaniu prywatnym, należy dzwonić na gorącą linię Urzędu Inspektora Generalnego (Office of the Inspector General): **1-800-368-1463**
- Jeśli osoba niepełnosprawna jest zapisana do programu lub mieszka w placówce finansowanej, licencjonowanej lub certyfikowanej przez DPH (np. dom opieki), a nadużycie/zaniedbanie ma miejsce podczas świadczenia usług, należy zadzwonić na gorącą linię domu opieki DPH (Nursing Home Hotline): **1-800-252-4343**, TTY **1-800-547-0466**
- Jeśli przemoc lub zaniedbanie dotyczy osób w wieku co najmniej 18 lat, które nie przebywają w domu opieki lub w placówce z zapewnionym wsparciem, należy kontaktować się z gorącą linią DOA pod numerem **1-866-800-1409**. TTY: **1-800-358-5117**

Podejrzenia oszustw lub przemocy można również zgłosić nam. Należy zadzwonić do działu obsługi klienta BCCHP pod numer **1-877-860-2837** (TTY/TDD: 711). Można również skorzystać z naszej gorącej linii ds. oszustw i przemocy pod numerem **1-800-543-0867**.

Wszystkie dane będą traktowane jako poufne. Eliminowanie nadużyć, zaniedbań i oszustw jest naszym wspólnym obowiązkiem.

Infolinia ds. placówek opiekuńczo-leczniczych (Nursing Home Hotline)

- **1-800-252-4343**, TTY/TDD: **1-800-547-0466**

Infolinia domu opieki Departamentu Zdrowia Publicznego stanu Illinois (Illinois Department of Public Health Nursing Home) służy do zgłaszania skarg dotyczących szpitali, placówek opiekuńczych, domowych agencji zdrowia oraz opieki nad pacjentami lub jej braku.

Infolinia dotycząca skarg w ramach programu Supportive Living (Supportive Living Program Complaint Hotline)

- **1-800-226-0768**

Usługi opiekuńcze dla dorosłych (Adult Protective Services)

- 1-866-800-1409, TTY/TDD: 1-888-206-1327

Infolinia Departamentu ds. Opieki nad Dorosłymi w Stanie Illinois (Illinois Department on Aging Adult Protective Services) służy do zgłaszania zarzutów znęcania się, zaniedbywania lub wykorzystywania wszystkich dorosłych w wieku 18 lat i starszych. Koordynator opieki w ramach programu Blue Cross Community Health Plans prześle dwie (2) broszury dotyczące zgłaszania nadużyć, zaniedbań i wykorzystywania. W każdej chwili można poprosić o nowe kopie tych broszur.

Prawo stanu Illinois definiuje oszustwo, nadużycie i zaniedbanie jako:

- **Przemoc fizyczną** – zadawanie bólu fizycznego lub obrażeń osobie starszej lub niepełnosprawnej.
- **Przemoc seksualną** – dotykanie, pieszczoty, stosunek płciowy lub jakakolwiek inna aktywność seksualna z osobą starszą lub niepełnosprawną, gdy osoba ta nie jest w stanie zrozumieć, nie chce wyrazić zgody, jest zmuszana groźbą lub fizycznie.
- **Znęcanie się emocjonalne** – ataki słowne, groźby znęcania się, nękanie lub zastraszanie.
- **Przymusowe zamknięcie** – ograniczenie lub odizolowanie osoby, inne niż z powodów medycznych.
- **Bierne zaniedbanie** – niezapewnienie przez opiekuna osobie starszej lub niepełnosprawnej niezbędnych środków do życia, w tym między innymi żywności, odzieży, schronienia lub opieki medycznej.
- **Umyślne odmówienie** – Umyślne odmówienie osobie starszej lub niepełnosprawnej leków, opieki medycznej, schronienia, jedzenia, urządzenia terapeutycznego lub innej pomocy fizycznej, a tym samym narażenie tej osoby dorosłej na ryzyko fizycznej, psychicznej lub emocjonalnej krzywdy - z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba ta wyraziła zamiar rezygnacji z takiej opieki.
- **Wyżysk finansowy** – Niewłaściwe wykorzystanie lub zatrzymanie zasobów seniora lub osoby niepełnosprawnej na niekorzyść tej osoby lub dla zysku lub korzyści kogoś innego.

Zażalenia i odwołania

Zależy nam, aby nasi członkowie byli zadowoleni z usług uzyskiwanych w Blue Cross Community Family Health Plan i z naszych świadczeniodawców. Osoby niezadowolone z usług mogą złożyć zażalenie lub odwołanie. Aby uzyskać więcej informacji, należy zapoznać się z częścią dotyczącą skarg i odwołań w Podręczniku członka. Można również zadzwonić do działu obsługi klienta Blue Cross Community Health Plans pod numer **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Jesteśmy dostępni 24 godziny na dobę, siedem (7) dni w tygodniu.

Mogą obowiązywać ograniczenia i obostrzenia. Aby uzyskać dodatkowe informacje, należy zadzwonić do działu obsługi Klienta Blue Cross Community Health Plans pod numer **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

Aby poprosić o bezpłatną pomoc i usługi lub materiały w innych formatach i językach, prosimy zadzwonić pod numer 1-877-860-2837 lub 711 w przypadku osób korzystających z TTY/TDD.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois przestrzega obowiązujących federalnych przepisów dotyczących praw obywatelskich i nie dyskryminuje ze względu na rasę, kolor skóry, narodowość, wiek, niepełnosprawność lub płeć. Blue Cross i Blue Shield of Illinois nie wyklucza ani nie traktuje nikogo inaczej ze względu na rasę, kolor skóry, narodowość, wiek, niepełnosprawność lub płeć.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois:

- Zapewnia bezpłatną pomoc i usługi osobom niepełnosprawnym, aby skutecznie komunikować się z nami, takie jak:
 - wykwalifikowani tłumacze języka migowego
 - informacje pisemne w innych formatach (duży druk, nagrania dźwiękowe, dostępne formaty elektroniczne, inne formaty)
- zapewnia bezpłatne usługi językowe osobom, których podstawowym językiem nie jest angielski, na przykład:
 - wykwalifikowanych tłumaczy
 - informacje w innych językach

Osoby pragnące skorzystać z tych usług mogą kontaktować się z Koordynatorem ds. Praw Obywatelskich.

Osoby, które uważają, że Blue Cross and Blue Shield of Illinois nie zapewniła tych usług lub dyskryminowała w inny sposób ze względu na rasę, kolor skóry, pochodzenie narodowe, wiek, niepełnosprawność lub płeć, mogą złożyć skargę do: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35th floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, Faks: 1-855-661-6960. Zażalenie można złożyć telefonicznie, drogą pocztową lub faksem. Osoby potrzebujące pomocy w złożeniu skargi mogą uzyskać pomoc od Koordynatora ds. Praw Obywatelskich.

Można również złożyć skargę dotyczącą praw obywatelskich do U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (Departamentu Zdrowia i Opieki Społecznej Stanów Zjednoczonych, Biura Praw Obywatelskich) drogą elektroniczną za pośrednictwem Office for Civil Rights Complaint Portal (Portalu Skarg Urzędu ds. Praw Obywatelskich), dostępnego pod adresem <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> lub pocztą lub telefonicznie pod adres:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Formularz wniosku skargi można uzyskać pod adresem <https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf>.

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

ESPAÑOL (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

POLSKI (Polish): UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

繁體中文 (Chinese): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**。

한국어(Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**번으로 전화해 주십시오.

TAGALOG (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

العربية (Arabic):

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-877-860-2837 (رقم هاتف الصم والبكم: 711)**.

РУССКИЙ (Russian): ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите на русском языке, то Вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-877-860-2837 (Телетайп: 711)**.

ગુજરાતી (Gujarati): સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નન:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

اردو (Urdu):

یاد رکھیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ **1-877-860-2837 (TTY: 711)** پر کال کریں۔

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Italiano (Italian): ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

हिन्दी (Hindi): ध्यान दें: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं नि:शुल्क उपलब्ध हैं। **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)** पर कॉल करें।

FRENCH (French): ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-877-860-2837 (TTY/TDD : 711)**.

ΕΛΛΗΝΙΚΑ (Greek): ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.

Deutsch (German): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: **1-877-860-2837 (TTY/TDD: 711)**.



Program Blue Cross Community Health Plans zapewniany jest przez Blue Cross and Blue Shield of Illinois, oddział Health Care Service Corporation, firmę Mutual Legal Reserve Company (HCSC), niezależnego licencjobiorcę stowarzyszenia Blue Cross and Blue Shield Association.