


# Ласкаво просимо до участі в плані Blue<sup>SM</sup>



Довгострокове  
обслуговування  
та підтримка  
(Long-Term Services  
and Supports, LLTSS)  
Довідник  
учасника плану

Чинний із січня 2024 р.



# Важливі номери телефонів

---

## Цілодобова медсестринська лінія

Цілодобова довідкова лінія

Екстрена допомога\*

1-888-343-2697, TTY/TDD: 711

911

## Служба підтримки учасників плану

Ми працюємо цілодобово, сім днів на тиждень.

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

Дзвінок безкоштовний.

Із представником служби можна зв'язатися з 8:00 до 17:00 за центральним стандартним часом (CST) із понеділка по п'ятницю.

Інструментами самообслуговування або голосовою поштою можна користуватися цілодобово, включно з вихідними та святковими днями.

## Вебсайт: [www.bcchpil.com](http://www.bcchpil.com)

Неекстрені послуги медичного транспортування

1-877-831-3148, TTY/TDD: 1-866-288-3133

Послуги з охорони психічного здоров'я

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

Гаряча лінія психологічної допомоги

1-800-345-9049, TTY/TDD: 711

Скарги та апеляції

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

Шахрайство та насильство

1-800-543-0867, TTY/TDD: 711

Координація догляду

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

Служба захисту дорослих

1-866-800-1409 TTY: 1-888-206-1327

Гаряча лінія будинку з медсестринським доглядом

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

Департамент охорони здоров'я штату Іллінойс

1-217-782-4977

Гаряча лінія для скарг на послуги проживання з підтримкою

1-844-528-8444

# Огляд тем довідника з LTSS

---

## Зміст

<b>ДОВГОСТРОКОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ПІДТРИМКА (LONG-TERM SERVICES AND SUPPORTS, LTSS) .....</b>	<b>5</b>
КООРДИНАТОР ДОГЛЯДУ У РАМКАХ ПЛАНУ BLUE CROSS COMMUNITY .....	5
КОМАНДА ДОГЛЯДУ В РАМКАХ ВАШОГО ПЛАНУ .....	5
<b>ПОСЛУГИ МЕДСЕСТРИНСЬКОГО ДОГЛЯДУ (МД) .....</b>	<b>6</b>
КООРДИНАЦІЯ ПОСЛУГ МД: ПЛАНУВАННЯ ДОГЛЯДУ .....	7
ПРИСТОСУВАННЯ ДО ЖИТТЯ У ГРОМАДІ (COMMUNITY TRANSITIONS) .....	7
<b>ПРОГРАМИ АЛЬТЕРНАТИВНИХ ПОСЛУГ УДОМА ТА ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ (HOME AND COMMUNITY BASED SERVICES, HCBS).....</b>	<b>8</b>
КРИТЕРІЇ ВІДПОВІДНОСТІ ДЛЯ УЧАСТІ В ПРОГРАМАХ HCBS .....	8
ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ (ВП) .....	8
КООРДИНАЦІЯ ПОСЛУГ HCBS: ПЛАНУВАННЯ ДОГЛЯДУ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ .....	9
АЛЬТЕРНАТИВНІ ПОСЛУГИ HCBS .....	10
<b>ОПИС ПОСЛУГ .....</b>	<b>11</b>
<b>ПРАВА Й ОБОВ'ЯЗКИ.....</b>	<b>14</b>
<b>ШАХРАЙСТВО, НАСИЛЬСТВО ТА НЕХТУВАННЯ .....</b>	<b>18</b>
<b>СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ .....</b>	<b>20</b>

# Довгострокове обслуговування та підтримка (Long-Term Services and Supports, LTSS)

---

Дякуємо, що ви є учасником плану медичного страхування Blue Cross Community Health Plans<sup>SM</sup>. Ми прагнемо забезпечити якісне медичне обслуговування для вас і вашої родини. Наша мета — задовольнити потреби для підтримки вашого здоров'я, запровадивши зміни до способу життя. Цей буклет містить важливу інформацію для учасників, які мають право на довгострокові послуги та підтримку (Long-Term Services and Supports, LTSS). Ці послуги можуть допомогти вам жити у власному домі, у громадському закладі чи в закладі з медсестринським доглядом, коли вам потрібна постійна підтримка. Щоб мати право на послуги LTSS, ви повинні проживати в закладі з медсестринським доглядом або отримувати послуги в рамках однієї з п'яти альтернативних програм надання послуг удома та за місцем проживання (Home and Community-Based Services, HCBS). Перегляньте свій довідник Blue Kit<sup>SM</sup>, щоб дізнатися про переваги та послуги плану страхування BCCHP, а також про те, як отримати доступ до цих переваг.

## Координатор догляду в рамках плану Blue Cross Community Health Plans

Вам буде призначено координатора догляду в рамках плану Blue Cross Community Health Plans під час реєстрації у плані або коли ви відповідатимете критеріям для отримання послуг LTSS. Ваш координатор догляду працюватиме з вами, вашою сім'єю чи уповноваженим представником. Координатор допоможе вам визначити ваші потреби та поінформує про доступні послуги для задоволення цих потреб.

Ваш координатор догляду перегляне ваші поточні потреби та визначить додаткові послуги щодо підтримки, які покращать ваше здоров'я.

**Ваш координатор догляду також виконуватиме наступні функції:**

- запланує особисті візити або телефонні дзвінки з вами;
- вислухає ваші скарги;
- допоможе отримати послуги та виявити проблеми зі здоров'ям до того, як вони погіршаться (профілактика);
- допоможе налагодити лікування разом з вашим лікарем та іншими членами команди медичного обслуговування;
- допоможе вам, вашій родині та доглядальникові краще зрозуміти ваш стан здоров'я, інформацію про ліки та методи лікування.

Якщо ви не знаєте, хто ваш координатор догляду, або бажаєте поспілкуватися з ним, ви можете зателефонувати до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-860-2837**. Важливо, щоб ви підтримували зв'язок зі своїм координатором догляду. Обов'язково запишіть ім'я та номер телефону вашого координатора догляду.

## Ваша команда догляду в рамках плану

До вашої команди догляду в рамках плану може входити багато різних людей (з вашого дозволу), у тому числі:

- ви;
- ваша родина;
- постачальник первинної медичної допомоги (Primary Care Provider, PCP);
- постачальник послуг з охорони психічного здоров'я;
- фармацевт;
- домогосподарка;
- особистий помічник;
- партнери в громаді, як-от члени церкви;
- ваш координатор догляду.

Члени команди догляду допоможуть вам отримати необхідні послуги. Вони допоможуть вам прийняти рішення щодо догляду та працюватимуть з вами для досягнення цілей щодо підтримки здоров'я. Ваш координатор догляду допоможе керувати командою, щоб забезпечити задоволення всіх ваших потреб.

Ваш координатор та команда догляду допоможуть вам отримати необхідну інформацію та догляд для підтримання здоров'я. Також вони допоможуть вам керувати своїм медичним станом.

**Така допомога передбачає:**

- Поради щодо того, як контролювати вагу, краще харчуватися та залишатися у формі за допомогою комплексу вправ.
- Брошури з корисними порадами про те, як допомогти контролювати артеріальний тиск і холестерин, підтримувати роботу серця.
- Брошури про наркотики та алкоголь, які розкажуть, як запобігти проблемам ще до їх виникнення.
- Поради щодо здорового способу життя та планових обстежень, мамографії та скринінгу на рак.
- Інформацію про лікування поточних захворювань, таких як астма, діабет і хвороби серця.

## Послуги медсестринського догляду (МД)

Якщо у вас є потреби в медичному обслуговуванні, які не можна врегулювати вдома чи в громадському закладі проживання, можливо, вам доведеться мешкати в закладі з медсестринським доглядом (ЗМД). Заклади з медсестринським доглядом — це ліцензовані заклади, які надають послуги довгострокового догляду за літніми та молодими людьми з вадами фізичного та (або) психічного здоров'я. Заклади з медсестринським доглядом іноді називають будинками з медсестринським доглядом, закладами довгострокового догляду (Long-Term Care, LTC) або закладами з кваліфікованими медсестринським доглядом (Skilled Nursing Facilities, SNF). Для деяких послуг може знадобитися схвалення або попередній дозвіл від ВССНР.

Якщо ви живете в ЗМД, послуги надаються на основі оцінки потреб у такому догляді. Перелік таких послуг наведено в таблиці «Послуги медсестринського догляду» нижче.

Послуги медсестринського догляду (МД)	
Догляд за собою	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Допомога з виконанням повсякденних завдань, як-от харчування, прогулянки, купання, одягання та відвідування туалету</li> <li>• Прання</li> <li>• Приготування їжі</li> <li>• Прибирання/побут</li> <li>• Нагадування про ліки / поповнення запасів ліків</li> </ul>
Медичні послуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комплексний медичний догляд</li> <li>• Реабілітація (фізична, трудова та (або) послуги логопеда)</li> <li>• Догляд за ранами</li> <li>• В/в терапія</li> </ul>
Спеціалізовані програми (доступність залежить від закладу)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Складні рани</li> <li>• Знеболення</li> <li>• Лікування хвороби Альцгеймера</li> <li>• Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника</li> <li>• Інші захворювання та стани</li> </ul>

Перегляньте свій довідник Blue Kit, щоб отримати докладнішу інформацію про послуги медсестринського догляду.

## **Координація послуг медсестринського догляду (МД): планування догляду**

Вам буде призначено координатора догляду в рамках плану Blue Cross Community Health Plans, якщо на момент реєстрації ви проживаєте в закладі з медсестринським доглядом. Якщо ви переїдете до закладу з медсестринським доглядом після реєстрації, вам буде призначено координатора догляду після переїзду.

Ваш координатор догляду відвідає вас для оцінки потреб та складе план догляду. Це робиться щонайменше раз на рік. Ваш координатор догляду може відвідувати вас частіше, якщо ваші потреби зміняться. Під час кожного такого оцінювання координатор догляду задаватиме запитання, щоб дізнатися більше про вас. Він запитає про ваші сильні сторони. Він дізнається, що ви можете робити самостійно й у чому вам потрібна допомога. Ваш координатор догляду працюватиме з вами та вашим уповноваженим представником над створенням персоналізованого плану догляду, який би відповідав вашим потребам.

Вам буде призначено координатора МД, якщо ви є учасником плану Blue Cross Community Health Plans та проживаєте в закладі з медсестринським доглядом. Щоб зв'язатися з вашим координатором догляду, зателефонуйте за номером 1-855-334-4780.

Якщо ви живете в ЗМД, вам потрібно буде сплатити «частку витрат» або «частку пацієнта». Соціальний працівник Департаменту соціального забезпечення (Department of Human Services) визначає загальну суму вашої частки пацієнта. Це базується на ваших доходах і витратах. Якщо у вас виникнуть запитання, ваш координатор догляду допоможе вам зрозуміти нараховану вам частку пацієнта. Вам потрібно буде щомісяця сплачувати частку пацієнта на користь закладу з медсестринським доглядом.

## **Пристосування до життя у громаді (Community Transitions)**

Якщо ви проживаєте в ЗМД та бажаєте повернутися до проживання у громадському закладі, ваш координатор догляду ВССНР працюватиме з вами та вашим уповноваженим представником, щоб розробити відповідний план.

До можливих варіантів вашого проживання можуть належати:

- приватне житло разом з сім'єю/опікуном;
- житло для літніх людей;
- громадське житло;
- заклад проживання з підтримкою.

Під час проживання у громадському житлі ви можете мати право на додаткові послуги та підтримку у рамках програми альтернативних послуг удома та за місцем проживання (Home and Community Based Services, HCBS). Інформацію про альтернативні послуги програми HCBS можна знайти нижче та у вашому довіднику Blue Kit.

Ваш координатор догляду ВССНР може надати вам більше інформації про доступні варіанти, які допоможуть вам досягти успіху в умовах проживання у громадському житлі.

# Програми альтернативних послуг удома та за місцем проживання (Home and Community-Based Services, HCBS)

Програми альтернативних послуг HCBS створені, щоб допомогти учасникам плану залишатися вдома або в громадському житлі, а не в установі, коли це можливо. Ці альтернативні послуги призначені для учасників із різними потребами в догляді, що відповідають критеріям участі у програмі. При цьому кожна альтернативна програма пропонує певний набір послуг.

Ваш координатор догляду працюватиме з вами та вашим уповноваженим представником, щоб підібрати потрібні послуги. Не всі послуги вам підійдуть. Ваші послуги будуть визначені на основі визначення незадоволених потреб відповідно до клінічних показань. Після того, як ви погодитесь на ці послуги, ваш координатор догляду допоможе організувати їх для вас. Послуги, доступні для кожної альтернативної програми HCBS, вказані на сторінках 6 і 7.

**Примітка.** Ці послуги не надаються, поки ви перебуваєте в лікарні чи ЗМД.

## Критерії відповідності для участі в програмі HCBS

Плани Blue Cross Community Health Plans не визначають ваше право на участь в альтернативних програмах HCBS. Відповідність вимогам визначається одним із державних органів, як-от Департаментом у справах літніх людей (Department of Aging), Департаментом соціального забезпечення (Department of Human Services) або Відділом реабілітаційних послуг (Division of Rehabilitation Services). Ваш координатор догляду працюватиме з вами та іншими державними установами щодо визначення відповідності критеріям.

**Ви можете отримати альтернативні послуги HCBS, якщо:**

- ви мешканець штату Іллінойс;
- ви є громадянином Сполучених Штатів або маєте законні підстави для проживання;
- ваші потреби будуть задоволені за ціною, меншою або рівною вартості послуг медсестри в медичній установі;
- ви повністю сприяєте процесу подачі заявки на програму Medicaid і підтримуєте відповідність критеріям участі в програмі Medicaid.

## Визначення потреб (ВП)

Щоб перевірити, чи маєте ви право на альтернативні послуги, фахівець аґенції штату Іллінойс проведе визначення потреб (ВП) у вашому домі. Ви проходите процес ВП щонайменше щороку.

Визначення потреб проводить Департамент у справах літніх людей (Department of Aging), Департамент соціального забезпечення (Department of Human Services) або Відділ реабілітаційних послуг (Division of Rehabilitation Services). Blue Cross Community Health Plans не проводить ВП. Вас запитують про вашу здатність виконувати повсякденні справи та незадоволені потреби, пов'язані з такими повсякденними діями:

- харчування;
- купання;
- догляд за зовнішністю/гігієна;
- одягання;
- приготування їжі;
- управління фінансами;
- прання та домашня робота.

Це лише кілька прикладів послуг, що можуть надаватися.



ВП оцінюється за шкалою від 0 до 100. Щоб відповідати критеріям отримання послуг, ви повинні отримати бал ВП 29 або вище. Фахівець, призначений штатом, проведе таку оцінку й визначить бал. Якщо ви не відповідаєте критеріям або не підтримуєте відповідність вимогам відповідно до стандартів Департаменту, ви можете бути відраховані з програми альтернативних послуг. Агенція штату Іллінойс повідомить вас, якщо визначить, що ви більше не відповідаєте вимогам. Вам повідомлять дату відрахування з програми. Blue Cross Community Health Plans також буде проінформовано про цю дію та дату вашого відрахування. Після відрахування Blue Cross Community Health Plans припинить надавати усі ваші альтернативні послуги та повідомить про це постачальників послуг HCBS. Ми співпрацюватимемо з цими агенціями щодо проведення щорічного оцінювання або кожного разу, коли відбуватимуться зміни у вашому стані чи потребах. Ваш бал ВП допомагає координатору догляду зрозуміти ваші потреби, щоб розробити відповідний план обслуговування. Ви проходите процес ВП щонайменше щороку.

Для отримання додаткової інформації щодо альтернативних програм HCBS штату Іллінойс у якості заміни проживання в ЗМД перейдіть за посиланням <https://hfs.illinois.gov/medicalclients/hcbs.html> або зателефонуйте за номером 1-217-524-7245.

## Координація догляду в рамках HCBS: планування догляду та надання послуг

Альтернативні послуги HCBS призначені для учасників плану, які мають право на участь в альтернативній програмі HCBS. Вам буде призначено координатора догляду в рамках плану Blue Cross Community Health Plans під час реєстрації. Ваш координатор догляду працюватиме з вами, вашою сім'єю чи уповноваженим представником. Координатор допоможе вам визначити ваші потреби та поінформує про доступні послуги для задоволення цих потреб.

Якщо ви зареєстровані в одній із п'яти програм, передбачених планом медичного страхування Blue Cross Community Health Plans, ваш координатор догляду відвідає вас удома. Він переконається, що ви отримуєте послуги, які є частиною вашого плану обслуговування, і працюватиме з вами, щоб визначити будь-які потреби, що змінюються. У таблиці нижче зазначено, коли і як ваш координатор догляду зв'яжеться з вами.

Альтернативна програма HCBS	Коли і як
Особа похилого віку	Щонайменше один раз на три місяці у вас удома
Особа з ушкодженнями головного мозку	Щонайменше один раз на місяць у вас удома
Альтернативні послуги для ВІЛ-інфікованих або хворих на СНІД	Щонайменше раз на місяць телефоном <b>ТА</b> Щонайменше кожен другий місяць у вас удома
Особа з інвалідністю	Щонайменше один раз на три місяці
Програма проживання з підтримкою	Щонайменше один раз на рік у вашому закладі проживання з підтримкою

Під час кожного візиту ваш координатор догляду переглядатиме послуги, які ви отримуєте, щоб переконатися, що вони відповідають вашим незадоволеним потребам. Ваш координатор догляду проведе оцінювання та допоможе розробити оновлений індивідуальний план догляду та план обслуговування. Це робиться щонайменше раз на рік. Координатор догляду задаватиме запитання, щоб дізнатися більше про вас. Він запитає про ваші сильні сторони. Він дізнається, що ви можете робити самостійно й у чому вам потрібна допомога. Ваш координатор догляду працюватиме з вами та вашим уповноваженим представником над послугами, які би відповідали вашим потребам.

Вам буде призначено координатора послуг HCBS, якщо ви є учасником плану Blue Cross Community Health Plans та альтернативної програми HCBS. Щоб зв'язатися з вашим координатором догляду, зателефонуйте за номером 1-855-334-4780.

## Альтернативні послуги HCBS

Альтернативна програма	Послуги	
<p><b>Особи похилого віку</b> Департамент у справах літніх людей (Department of Aging, DOA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Денні послуги догляду за дорослими</li> <li>• Транспортування до денного центру догляду за дорослими</li> <li>• Домашні послуги (домогосподарка)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Система виклику екстреної допомоги удома</li> <li>• Автоматичний дозатор ліків (АДЛ)</li> </ul>
<p><b>Особи з інвалідністю</b> Департамент реабілітаційних послуг (Department of Rehabilitation Services, DRS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Денні послуги догляду за дорослими (Adult day service, ADS)</li> <li>• Транспортування до денного центру догляду за дорослими</li> <li>• Пристосування доступності середовища</li> <li>• Медико-соціальна допомога вдома</li> <li>• Індивідуальний постачальник послуг (ІПП)</li> <li>• Послуги медсестри</li> <li>• Послуги медсестри, за графіком</li> <li>• Реабілітаційна терапія</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фізіотерапія</li> <li>• Послуги логопеда</li> <li>• Домашні послуги (домогосподарка)</li> <li>• Доставка їжі додому</li> <li>• Персональна система виклику екстреної допомоги</li> <li>• Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника</li> <li>• Спеціалізоване медичне обладнання</li> </ul>
<p><b>Особи з інвалідністю, ВІЛ/СНІД</b> Департамент реабілітаційних послуг (Department of Rehabilitation Services, DRS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Денні послуги догляду за дорослими</li> <li>• Транспортування до денного центру догляду за дорослими</li> <li>• Пристосування доступності середовища</li> <li>• Медико-соціальна допомога вдома</li> <li>• Індивідуальний постачальник послуг (ІПП)</li> <li>• Послуги медсестри</li> <li>• Послуги медсестри, за графіком</li> <li>• Реабілітаційна терапія</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фізіотерапія</li> <li>• Послуги логопеда</li> <li>• Домашні послуги (домогосподарка)</li> <li>• Доставка їжі додому</li> <li>• Персональна система виклику екстреної допомоги</li> <li>• Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника</li> <li>• Спеціалізоване медичне обладнання та товари</li> </ul>

<p><b>Особи з ушкодженнями головного мозку</b></p> <p>Департамент реабілітаційних послуг (Department of Rehabilitation Services, DRS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Денні послуги догляду за дорослими</li> <li>• Транспортування до денного центру догляду за дорослими</li> <li>• Денні адаптаційні послуги</li> <li>• Пристосування доступності середовища</li> <li>• Медико-соціальна допомога вдома</li> <li>• Індивідуальний постачальник послуг (ІПП)</li> <li>• Послуги медсестри</li> <li>• Послуги медсестри, за графіком</li> <li>• Допрофесійна підготовка</li> <li>• Домашні послуги (домогосподарка)</li> <li>• Доставка їжі додому</li> <li>• Персональна система виклику екстреної допомоги</li> <li>• Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника</li> <li>• Спеціалізоване медичне обладнання та товари</li> <li>• Працевлаштування осіб з інвалідністю</li> <li>• Терапія (фізіотерапія, реабілітаційна терапія та логопедичні послуги)</li> <li>• Когнітивно-поведінкова терапія</li> </ul>
<p><b>Програма проживання з підтримкою</b></p> <p>Охорона здоров'я та сімейні послуги (HealthCare and Family Services, HFS)</p>	<p>Програма проживання з підтримкою (Supportive Living Program, SLP) пропонує <b>послуги проживання з підтримкою</b>. Це альтернатива проживанню у традиційному ЗМД. Цей варіант поєднує проживання у квартирі з наданням послуг догляду за собою і допоміжних послуг.</p> <p>До таких послуг можуть належати:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Зміцнення здоров'я</li> <li>• Послуги медсестри за графіком</li> <li>• Нагляд за прийомом ліків</li> <li>• Догляд за собою</li> <li>• Ведення господарства</li> <li>• Прання</li> <li>• Сприяння соціалізації/рекреації</li> <li>• Система екстреного виклику</li> <li>• Профілактичний медогляд</li> <li>• Підтримувальна терапія</li> <li>• Система екстреного виклику</li> <li>• Страви та закуски</li> <li>• Складання програми із вправами</li> <li>• Цілодобове реагування/охорона</li> </ul>

## Опис послуг

### Денні послуги догляду за дорослими

Це денна програма для дорослих, яка забезпечує безпосередній догляд і нагляд у громадському закладі з метою надання особистої уваги та сприяння соціальному, фізичному та емоційному благополуччю в організованому середовищі.

### Транспортування до денного центру догляду за дорослими

Транспортування до денного центру догляду за дорослими доступне за потреби. Щодня дозволена одна поїздка до центру догляду та назад. Цим транспортом неможливо поїхати в інші місця. Наприклад, до лікаря, аптеки чи магазину. Якщо вам потрібна поїздка на прийом до лікаря, ви можете зателефонувати в службу підтримки учасників і замовити транспорт щонайменше за 72 години до запланованого візиту до лікаря.

### **Автоматичний дозатор ліків (АДЛ)**

У рамках цієї послуги ви можете отримати портативну механічну систему, яку можна запрограмувати на дозовану видачу або сповіщення клієнта про прийом нерідних пероральних ліків за допомогою звукових, візуальних або голосових нагадувань.

### **Когнітивно-поведінкова терапія**

Корекційна терапія, призначена для виправлення неадаптивної поведінки та (або) покращення когнітивного функціонування людини. Ці послуги спрямовані на те, щоб дати людині можливість краще керувати своєю поведінкою і, отже, бути більш здатною жити самостійно.

### **Денні адаптаційні послуги**

Ця послуга допомагає людині набути, зберегти або вдосконалити навички самопомоги, соціалізації та адаптації. Ці послуги надаються поза домом пацієнта, у спеціалізованому закладі. Такі послуги зосереджені на тому, щоб дозволити людині досягти максимального функціонального рівня або підтримувати його. Вони можуть узгоджуватися з терапією, зазначеною в плані догляду..

### **Пристосування доступності середовища**

Це фізичні модифікації житла для компенсації втрати повсякденної функціональності особи. Зміни мають бути необхідними для підтримки здоров'я, добробуту та безпеки учасника, а також для того, щоб учасник міг функціонувати з більшою незалежністю у своєму домі. Без такої модифікації учаснику знадобиться проживання у спеціалізованому закладі певного типу, як-от у ЗМД або в закладі з допоміжним персоналом.

Пристосування, які не сприяють безпеці або незалежності учасника, не входять у цю послугу, наприклад, нове килимове покриття, ремонт даху, центральне кондиціонування або добудови до будинку.

### **Доставка їжі додому**

Одна або кілька готових до вживання страв на день, які доставляються додому. Ця послуга надається особам, які можуть самостійно харчуватися, але не можуть приготувати їжу.

### **Медико-соціальна допомога вдома**

Ця послуга надається відповідно до стандартів штату щодо сертифікованих асистентів медсестер. Ця особа працює під наглядом медичного працівника, медсестри, фізіотерапевта, надаючи допомогу з основними медичними послугами, як-от допомога з прийомом ліків, медсестринський догляд, фізіотерапія, реабілітаційна терапія та логопедичні послуги.

### **Індивідуальний постачальник послуг (ІПП)**

Доглядальник у вас удома — обраний та найнятий учасником плану. Працює під наглядом учасника плану. Доглядальник може допомагати з домашніми справами, догляд за собою і, з дозволу лікаря, певними медичними процедурами або виконувати їх для вас.

### **Домашні послуги (домогосподарка)**

Це послуги, що охоплюють загальну домашню діяльність (приготування їжі та звичайний догляд за домом) та догляд за собою, що надається навченим помічником з домашнього догляду, коли особа, яка зазвичай відповідає за цю діяльність, не в змозі керувати домом і доглядати за собою. Домашні помічники повинні відповідати таким стандартам освіти та підготовки, які встановлені штатом для забезпечення цієї діяльності. Ця послуга надаватиметься, лише якщо послуги догляду за собою недоступні або їх недостатньо для виконання плану догляду, або особа не в змозі керувати особистим помічником.

### **Послуги медсестри**

Ця послуга надається дипломованою медсестрою (registered nurse), ліцензованою медсестрою (licensed practical nurse) або молодшою медсестрою (vocational nurse) в рамках Закону штату про медсестринську практику (Nurse Practice Act). Ця допомога передбачає кваліфіковані послуги медсестри вдома для короткочасних гострих потреб у лікуванні з метою відновлення та підтримки максимального рівня функціонування та здоров'я. Ці послуги надаються замість госпіталізації чи перебування в стаціонарі. Для цієї послуги необхідне призначення лікаря.

### **Послуги медсестри, за графіком**

Ця послуга використовується для оцінки потреб клієнтів (включно з оцінюванням стану здоров'я і профілактичними медоглядами) і моніторингу.

### **Персональна система виклику екстреної допомоги**

Цілодобова лінія екстреного зв'язку для надання допомоги поза домом людини залежно від потреб здоров'я, безпеки та обмежень мобільності.

### **Фізіотерапія, реабілітаційна терапія та логопедичні послуги**

Послуги, призначені для підтримки рівня функціонування. Ці послуги може надавати фізіотерапевт, ерготерапевт або логопед. Для цих послуг потрібне призначення лікаря.

### **Допрофесійна підготовка**

Ці послуги готують людину до оплачуваної чи неоплачуваної роботи. У рамках надання цих послуг навчають таким поняттям, як відповідність, відвідуваність, виконання завдань, вирішення проблем і безпека. Ця послуга не спрямована на навчання конкретним професійним навичкам. У рамках послуг працюють над основними цілями адаптації, такими як моторні навички. Усі послуги з допрофесійної підготовки будуть відображені в плані догляду особи. Метою таких послуг є адаптація, а не чіткі цілі працевлаштування.

### **Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника**

Ця послуга пропонує допомогу неоплачуваним членам сім'ї або основним доглядальникам, які задовольняють усі потреби учасника. Послуги можуть охоплювати персонального помічника, домогосподарку, медсестру або денний догляд за дорослими. Такі послуги доступні в максимальному обсязі 240 годин на рік.

### **Спеціалізоване медичне обладнання**

Сюди належать пристрої, елементи керування або прилади, зазначені в плані догляду, які дають змогу людям розширити свої можливості виконувати повсякденні дії або сприймати, контролювати або спілкуватися з середовищем, у якому вони живуть.

Ця послуга також передбачає предмети, необхідні для життєзабезпечення, допоміжні матеріали та обладнання, необхідне для належного функціонування зазначених предметів, а також медичне обладнання тривалого та одноразового користування, недоступне за планом страхування штату.

### **Працевлаштування осіб з інвалідністю**

Це інтенсивна безперервна підтримка, яка дозволяє особам виконувати оплачувану роботу. Послуга призначена для тих, хто навряд чи знайде роботу з мінімальною заробітною платою або вище. Працевлаштування осіб з інвалідністю передбачає діяльність, необхідну для стабільного виконання оплачуваної роботи, наприклад нагляд і навчання.

Якщо послуги працевлаштування осіб з інвалідністю надаються на робочому місці, де працюють особи без інвалідності, оплата здійснюватиметься лише за адаптацію, нагляд і навчання, необхідні особам, які отримують альтернативні послуги внаслідок своєї інвалідності.

## Програма проживання з підтримкою (заклад проживання з підтримкою)

Програма проживання з підтримкою (ППП) пропонує проживання в багатоквартирному будинку. Учасники матимуть багато допоміжних послуг, які допоможуть зберегти їхню незалежність, наскільки це можливо. Приклади допоміжних послуг: прибирання, догляд за собою, нагляд за прийомом ліків, покупки, харчування та соціальні програми. Проживання з підтримкою не передбачає комплексних медичних послуг чи підтримки. Учасники цієї програми можуть бути зобов'язані сплачувати кошти за проживання та харчування залежно від доходу.

## Права й обов'язки

---

### Ваші права

- Право на те, щоб до вас завжди ставилися з повагою та гідністю, поважаючи ваше приватне життя.
- Право зберігати вашу особисту інформацію про стан здоров'я та медичну документацію в таємниці, за винятком випадків, коли її розкриття дозволено законом і коли це необхідно для надання допомоги.
- Право бути захищеними від дискримінації.
- Право отримувати інформацію від ВССНР іншими мовами чи в інших форматах, наприклад, за допомогою усного перекладача чи документи шрифтом Брайля.
- Право отримувати інформацію про доступні варіанти лікування та альтернативи.
- Право отримувати інформацію, необхідну для прийняття рішень щодо вашого лікування та вибору медичної допомоги.
- Право давати рекомендації щодо політики з прав та обов'язків членів організації.
- Право відмовитися від лікування та бути поінформованими про наслідки для здоров'я у разі відмови.
- Право отримати копію ваших медичних записів і, в деяких випадках, право вимагати внесення змін або виправлень до них.
- Право обирати постачальника первинної медичної допомоги (РСП) із каталогу ВССНР. Ви можете змінити свого РСП у будь-який час.
- Право подати скаргу або апеляцію, не побоюючись поганого ставлення чи негативної реакції будь-якого роду.
- Право запитувати та отримувати в розумний проміжок часу інформацію про ваш план медичного страхування, його постачальників і політику, включно з правами та обов'язками учасників.

## Ваші обов'язки

- Ставтеся до свого лікаря та персоналу кабінету ввічливо та з повагою.
- Беріть із собою ідентифікаційну картку страхувальника Blue Cross Community Health Plans на прийом до лікаря та в аптеку, щоб отримати рецептурні ліки.
- Дотримуйтеся графіку запланованих візитів та не запізнюйтесь.
- Якщо ви не можете вчасно прибути на візит, скасуйте його заздалегідь.
- Дотримуйтеся інструкцій і плану лікування, які ви отримуєте від свого лікаря і погоджуйтеся з поставленими цілями, щоб краще піклуватися про своє здоров'я.
- Повідомте свій план медичного страхування та свого соціального працівника, якщо ваша адреса чи інші дані зміняться, щоб забезпечити ефективність надання допомоги.
- Зрозумійте стан свого здоров'я та, наскільки це можливо, беріть участь у розробці взаємно узгоджених цілей лікування.
- Прочитайте свій довідник учасника страхового плану, щоб знати, які послуги покриваються та чи є якісь особливі правила.

Кожен учасник має наведені нижче права та обов'язки, які не впливають негативно на його чи її лікування.

## Додаткові права у рамках LTSS

---

### Захист від дискримінації

Ви не можете бути дискриміновані через расу, колір шкіри, національне походження, релігію, стать, походження, сімейний стан, фізичні чи розумові вади, звільнення з армії з негативним відгуком чи вік.

Якщо ви вважаєте, що вас дискримінували, ви маєте право подати скаргу до координатора з питань громадянських прав, зателефонувавши, надіславши скаргу факсом або надіславши нам листа:

Тел.: 1-855-664-7270

Факс: 1-855-661-6960

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

Якщо ви не можете зателефонувати, можливо, хтось може подзвонити замість вас. Якщо ви не можете написати листа самостійно, ви можете попросити когось написати його за вас.

### Конфіденційність

Уся інформація про вас і вашу справу є конфіденційною та може використовуватися лише для цілей, безпосередньо пов'язаних із лікуванням, оплатою та роботою програми, у т. ч.:

- визначення первинних критеріїв відповідності для участі в плані та подальшої відповідності для продовження участі;
- визначення розміру ваших активів, вашого доходу та визначення ваших потреб у послугах;
- пошук і надання необхідних послуг і ресурсів;
- забезпечення вашого здоров'я та безпеки.

Жодна інформація про вас не може бути використана для будь-яких інших цілей, якщо ви не підписали форму стандартної авторизації. Ви можете подати запит на отримання копії цієї форми, зателефонувавши в службу підтримки учасників за номером 1-877-860-2837. Копію цієї форми також можна знайти на нашому вебсайті: <https://www.bcbsil.com/bcchp/resources/forms-and-documents>.

## **Свобода вибору**

У вас є вибір між проживанням у закладі з медсестринським доглядом або отриманням послуг удома чи за місцем проживання. Ви також маєте право відмовитися від отримання послуг. Ви можете вибрати мережевого постачальника або агенцію, які, за вашим бажанням, надаватимуть довгострокові послуги та підтримку (Long-Term Services and Supports, LTSS). Перелік постачальників, затверджених Департаментом реабілітаційних послуг і Департаментом у справах літніх людей для надання послуг у вашій зоні обслуговування, буде розглянуто разом з вами вашим координатором догляду в рамках Blue Cross Community Health Plans.

Ваш координатор догляду в рамках Blue Cross Community Health Plans буде працювати з вами щодо розробки плану обслуговування та вибору типів послуг і постачальників відповідно до ваших потреб. Ви отримаєте копію кожного плану обслуговування та будь-які подальші зміни до плану. Послуги, які ви отримуєте, призначені для потреб, зазначених у вашому плані обслуговування, а не для потреб інших осіб у вашому домі.

## **Передача до іншого постачальника послуг або агенції**

Ви можете подати запит на перехід від одного постачальника послуг до іншого. Якщо ви хочете перейти, вам слід зв'язатися з координатором догляду Blue Cross Community Health Plans, який допоможе вам організувати цей перехід.

## **Зміна місця проживання**

Якщо ви проживатимете в іншому місці штату Іллінойс і захочете продовжувати отримувати послуги, зверніться до свого координатора догляду Blue Cross Community Health Plans. Ваш координатор догляду допоможе вам, організувавши трансфер послуг до вашого нового місця проживання.

## **План обслуговування**

Ваш план обслуговування визначає тип послуги, кількість годин обслуговування, частоту надання послуги та дати затвердження послуг. Ваш постачальник послуг не може змінити план обслуговування. Якщо вам потрібна зміна послуг, зателефонуйте до свого координатора догляду Blue Cross Community Health Plans. Він перегляне ваші потреби та внесе зміни до вашого плану обслуговування.

## **Якщо ви хочете отримати більше послуг, ніж дозволяє ваш план**

Ви можете попросити свого постачальника послуг надати вам більше послуг, ніж зазначено у вашому плані обслуговування. Ви повинні будете сплатити 100 відсотків вартості цих додаткових послуг.

## **Якість обслуговування**

Якщо ви вважаєте, що ваш постачальник послуг або доглядальник не дотримується обраного плану обслуговування; якщо ваш доглядальник не приходить до вас додому за розкладом; якщо ваш доглядальник завжди запізнюється — зателефонуйте в агенцію, що надає послуги догляду та поговоріть з керівником вашого доглядальника. Якщо проблема не вирішиться, зателефонуйте до свого координатора догляду Blue Cross Community Health Plans. Якщо проблему не вирішено й після цього, зателефонуйте на безкоштовний номер Blue Cross Community Health Plans **1-877-860-2837**, щоб подати скаргу.

## **Захист доглядальників від дискримінації**

Якщо ви отримуєте альтернативні послуги від Департаменту соціального забезпечення або Відділу реабілітаційних послуг, ви несете відповідальність за наймання свого особистого помічника, керування його роботою та його звільнення. Ви не маєте права дискримінувати



своїх доглядальників через расу, колір шкіри, національне походження, релігію, стать, походження, сімейний стан, фізичні чи розумові вади, звільнення з армії з негативним відгуком чи вік. Це є федеральним злочином.

### Повідомлення про зміни

Після реєстрації у програмі Blue Cross Community Health Plans ви повинні повідомляти про зміни в наданій інформації.

Зміна	Куди повідомляти
Зміни в послугах або зміна потреби в послугах	Координатор догляду ВССНР за номером <b>1-855-334-4780</b>
Зміна адреси чи номера телефону, навіть тимчасова	Координатор догляду ВССНР за номером <b>1-855-334-4780</b> або аґенція, яка вас реєструвала

### Госпіталізація або прийом до будинку з медсестринським доглядом

Якщо ви з будь-якої причини потрапляєте до лікарні, будинку з медсестринським доглядом чи іншого закладу, ви або ваш представник повинні повідомити координатора догляду в рамках Blue Cross Community Health Plans до того, як це відбудеться, або якнайшвидше після того, як ви потрапите до такого закладу. Альтернативні послуги НСБС не надаються, поки ви перебуваєте в цих закладах, але їх можна продовжити отримувати, як тільки ви повернетесь додому. Повідомте свого координатора догляду Blue Cross Community Health Plans, коли вас випишуть додому, щоб ми могли перевірити ваші потреби в обслуговуванні.

### Послуги спадкоємності надання медичної допомоги

Ви маєте право на послуги спадкоємності надання медичної допомоги, коли вам призначено планову стаціонарну хірургічну процедуру або в разі незапланованої термінової госпіталізації чи переведення до закладу з фаховим медсестринським доглядом. Наші послуги стануть вам у нагоді, коли вас виписують додому або переводять на нижчий рівень медичного догляду. Ми приділяємо особливу увагу тому, щоб допомогти вам перейти з одного рівня догляду на інший. Наприклад, коли вас виписують із лікарні чи закладу з фаховим медсестринським доглядом додому. Важливо, щоб ви зрозуміли інструкції з виписки та мали все необхідне для відновлення вдома. Ми допоможемо вам запланувати наступні контрольні візити. Ми також прослідкуємо, щоб ви отримали всі замовлені ліки та послуги, у т. ч. кисень і медичне обладнання тривалого використання. Це забезпечує безпроблемну виписку й відновлення.

Координатори догляду можуть допомогти вам:

- організувати необхідні вам послуги, у т. ч. планування візитів до постачальників медичних послуг та їх реалізацію;
- забезпечити комунікацію та повну координацію послуг для надання безпечної, своєчасної та якісної допомоги під час виписки з лікарні;
- наданням рекомендацій перед плановою госпіталізацією, наприклад плановою операцією; наданням вказівок після виписки, якщо у вас була незапланована госпіталізація;
- координатори догляду допоможуть зрозуміти ваші стани, що допоможе знизити ризики рецидиву й підтримувати вашу здатність піклуватися про себе;
- ми також проводимо навчання щодо безпечності ліків і важливості їх прийому за призначенням лікаря;
- координатори догляду переглядають і роз'яснюють розпорядження вашого лікаря щодо догляду, дієти та рівнів активності, щоб ви зрозуміли план догляду та могли дотримуватися його.

## Відсутність удома

Ви повинні повідомити свого доглядальника або постачальника послуг, якщо ви плануєте бути відсутніми на час запланованих послуг, як-от під час запланованого візиту до лікаря, загальної прогулянки або короткої відпустки. Повідомте свого доглядальника або постачальника послуг, коли вас не буде вдома та коли ви плануєте повернутися, щоб вони могли відновити послуги після вашого повернення.

На час своєї відсутності повідомте доглядальника або постачальника послуг і координатора догляду Blue Cross Community Health Plans ваш тимчасовий номер телефону та адресу, якщо з вами знадобиться зв'язатися.

## Надання послуг — ви повинні сприяти наданню послуг

Щоб допомогти своїм доглядальникам, ви повинні:

- Повідомляти свого доглядальника або постачальника послуг принаймні за один (1) день заздалегідь, якщо вас не буде вдома в день запланованої послуги.
- Надавати уповноваженому доглядальникові доступ до свого дому.
- Дозволяти доглядальникові надавати послуги, передбачені вашим затвердженим планом обслуговування.

Не вимагати від доглядальника робити більше або менше, ніж передбачено вашим планом обслуговування. Якщо ви хочете змінити свій план обслуговування, вам слід зв'язатися з координатором догляду Blue Cross Community Health Plans. Ваш доглядальник не може змінити план обслуговування.

Ви та інші мешканці вашого дому не маєте права завдавати шкоди або погрожувати завдати шкоди доглядальникові чи демонструвати будь-яку зброю. Відмова від співпраці, як зазначено вище, може призвести до призупинення або припинення надання послуг LTSS. Координатор догляду Blue Cross Community Health Plans буде працювати з вами та доглядальником щодо розробки угоди про управління обслуговуванням, щоб відновити ваші послуги.

## Шахрайство, насильство та нехтування

---

Шахрайство, насильство та нехтування — це випадки, про які потрібно повідомляти. Шахрайство відбувається, коли хтось отримує пільги або виплати, на які вони не мають права.

### Ось деякі приклади шахрайства:

- використання чужої ідентифікаційної картки або дозвіл використовувати свою;
- коли постачальник виставляє рахунок за послуги, які ви не отримували.

**Насильство** — це коли хтось завдає фізичної чи психологічної шкоди або травми. **Ось кілька прикладів насильства:**

- **Фізичне насильство** — це коли вам завдають шкоди, наприклад ляпасами, б'ють кулаками, штовхають або погрожують зброєю.
- **Психологічне насильство** — це коли хтось використовує на вашу адресу погрозливі слова, намагається контролювати вашу соціальну активність або тримати вас в ізоляції.
- **Фінансове насильство** — це коли хтось використовує ваші гроші, особисті чеки або кредитні картки без вашого дозволу.
- **Сексуальне насильство** — це коли хтось торкається вас неналежним чином без вашого дозволу. Нехтування, це коли хтось вирішує залишити собі найнеобхідніше, наприклад їжу, одяг, житло чи медичне обслуговування.

Якщо ви вважаєте, що стали жертвою, негайно повідомте про це. Ви можете зателефонувати в службу підтримки учасників за номером **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

### **Якщо ви підозрюєте насильство, повідомте про це**

Відповідно до закону, ви зобов'язані повідомляти про звинувачення у насильстві та нехтуванні. Вам слід звернутися до Департаменту соціального забезпечення штату Іллінойс (Department of Human Services, DHS), Департаменту охорони здоров'я штату Іллінойс (Department of Public Health, DPH) або Департаменту у справах літніх людей штату Іллінойс (Department on Aging, DOA).

- Якщо особа зареєстрована в програмі або проживає в закладі, який фінансується, ліцензований або сертифікований DHS, або проживає в приватному будинку, зателефонуйте на гарячу лінію офісу головного інспектора: **1-800-368-1463**
- Якщо особа з інвалідністю зареєстрована в програмі або проживає в закладі, який фінансується, ліцензується або сертифікований DPH (наприклад, будинок з медсестринським доглядом), і насильство/нехтування відбувається під час надання послуг, зателефонуйте на гарячу лінію DPH щодо будинку з медсестринським доглядом : **1-800-252-4343**, TTY **1-800-547-0466**
- Якщо насильство чи нехтування стосуються дорослої особи віком від 18 років, яка не перебуває в будинку з медсестринським обслуговуванням або закладі проживання з підтримкою, зателефонуйте на гарячу лінію DOA за номером **1-866-800-1409**, TTY: **1-800-358-5117**

Ви також можете повідомити нам про будь-які підозрювані випадки шахрайства чи насильства. Зателефонуйте в службу підтримки учасників ВССНР за номером **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Ви також можете скористатися нашою гарячою лінією допомоги проти шахрайства та насильства за номером **1-800-543-0867**.

*Уся інформація зберігатиметься конфіденційною. Усунення насильства, нехтування та шахрайства є відповідальністю кожного.*

### **Гаряча лінія будинку з медсестринським доглядом**

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

Гаряча лінія Департаменту охорони здоров'я штату Іллінойс щодо будинків із медсестринським доглядом призначена для подання скарг щодо лікарень, закладів із медсестринським доглядом, аґенцій із надання медичних послуг удома, а також щодо догляду або відсутності догляду за пацієнтами.

### **Гаряча лінія для скарг на програму проживання з підтримкою**

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

### **Служба захисту дорослих**

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

Гаряча лінія служби захисту дорослих Департаменту у справах літніх людей штату Іллінойс призначена для всіх дорослих віком від 18 років для повідомлень про випадки насильства, нехтування чи експлуатації. Ваш координатор догляду Blue Cross Community Health Plans надасть вам дві (2) брошури з інформацією, як повідомляти про випадки насильства, нехтування чи експлуатації. Ви можете будь-коли запросити нові примірники цих брошур.

### **Закони штату Іллінойс дають такі визначення шахрайству, насильству та нехтуванню:**

- **Фізичне насильство** — заподіяння фізичного болю або травм літній людині або людині з інвалідністю.
- **Сексуальне насильство** — дотики, пестощі, статевий акт або будь-які інші сексуальні дії з літньою особою або особою з інвалідністю, коли така особа не може зрозуміти цього, не бажає погоджуватися на такі дії, піддається погрозам або фізичному примушенню.
- **Емоційне насильство** — словесні образи, погрози жорстокого поведіння, переслідування чи залякування.

- **Утримання в ізоляції** — обмеження волі або ізоляція особи не з медичних причин.
- **Пасивне нехтування** — нездатність доглядальника забезпечити людину похилого віку або людину з інвалідністю необхідними для життя засобами, у т. ч., серед іншого, їжею, одягом, притулком або медичним обслуговуванням.
- **Навмисне позбавлення доступу до певних речей** — навмисна відмова літній людині або людині з інвалідністю надавати ліки, медичну допомогу, притулок, їжу, лікувальний пристрій чи іншу фізичну допомогу, і таким чином наражати цю дорослу особу на ризик фізичної, психічної чи емоційної шкоди — за винятком випадків, коли особа висловила намір відмовитися від такого догляду.
- **Фінансова експлуатація** — неналежне використання або утримання ресурсів літньої особи чи особи з інвалідністю на шкоду цій людині або на користь комусь іншому.

## Скарги й апеляції

---

Ми хочемо, щоб ви були задоволені послугами, які ви отримуєте від Blue Cross Community Health Plans та наших постачальників. Якщо ви не задоволені, ви можете подати скаргу або апеляцію. Для отримання додаткової інформації зверніться до розділу «Скарги й апеляції» у вашому Довіднику учасника страхового плану. Ви також можете зателефонувати в службу підтримки учасників плану Blue Cross Community Health Plans за номером **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Ми працюємо цілодобово, сім днів на тиждень.

Можуть застосовуватися обмеження. Для отримання додаткової інформації ви можете зателефонувати в службу підтримки учасників плану Blue Cross Community Health Plans за номером **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).



Щоб запросити безкоштовні допоміжні засоби та послуги або матеріали в інших форматах й іншими мовами, зателефонуйте за номером  
1-877-860-2837 TTY/TDD:711.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois дотримується чинних федеральних законів про громадянські права та не дискримінує за ознакою раси, кольору шкіри, етнічного походження, віку, інвалідності чи статі. Blue Cross and Blue Shield of Illinois не відмовляє людям і не ставиться до них по-різному залежно від раси, кольору шкіри, етнічного походження, віку, інвалідності чи статі.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois:

- Надає безкоштовну допомогу людям з інвалідністю для ефективного спілкування з нами, наприклад такі послуги:
  - кваліфікованих сурдоперекладачів;
  - письмову інформацію в інших форматах (великий шрифт, аудіо, електронні формати зі зручним доступом, інші формати).
- Надає безкоштовні мовні послуги людям, для кого англійська не є основною мовою, наприклад:
  - кваліфікованих усних перекладачів;
  - інформацію іншими мовами.

Якщо вам потрібні ці послуги, зверніться до координатора з питань громадянських прав.

Якщо ви вважаєте, що Blue Cross and Blue Shield of Illinois не надали ці послуги або дискримінували вас в інший спосіб за ознакою раси, кольору шкіри, етнічного походження, віку, інвалідності чи статі, ви можете подати скаргу за цими контактними даними: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35<sup>th</sup> floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, факс: 1-855-661-6960. Ви можете подати скаргу телефоном, поштою або факсом. Якщо вам потрібна допомога з поданням скарги, координатор з питань громадянських прав готовий допомогти вам.

Ви також можете подати електронну скаргу щодо громадянських прав до Офісу зі захисту громадянських прав Департаменту охорони здоров'я і соціальних служб США через портал для подання скарг за адресою: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, або поштою чи телефоном за адресою:

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)

Бланки скарг доступні за адресою <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)**.



Плани Blue Cross Community Health Plans надаються Blue Cross and Blue Shield of Illinois, підрозділом охорони здоров'я Health Care Service Corporation, компанією Mutual Legal Reserve Company (HCSC), незалежним тримачем ліцензії асоціації Blue Cross and Blue Shield Association.