Blue Cross Community Health Plans℠

HealthChoice Illinois
Illinois Department of Healthcare and Family Services

Довідник із послуг довгострокового догляду та підтримки (Long Term Services and Supports, LTSS)

Чинний із січня 2025 р.

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.

IL_BCCHP_ENR_WBLTSS25UKR

253413.1124

Важливі номери телефонів

Цілодобова медсестринська лінія

Цілодобова довідкова лінія **1-888-343-2697**, TTY/TDD: **711**

Номер служби підтримки учасників плану **1-877-860-2837**, TTY/TDD: **711**

Ми працюємо цілодобово, сім днів на тиждень. Дзвінок безкоштовний.

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

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

Вебсайт **www.bcchpil.com**

Зона обслуговування План покриває послуги для мешканців штату Іллінойс.

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**
Номер гарячої лінії 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**
Департамент охорони здоров'я штату Іллінойс	**1-217-782-4977**
Гаряча лінія для скарг закладів проживання з підтримкою	**1-844-528-8444**

Екстрена допомога **911**

У екстрених випадках телефонуйте за номером **911** або зверніться до найближчого відділення екстреної допомоги.
Екстрена допомога покривається на всій території Сполучених Штатів.

Запитання? Зателефонуйте в службу підтримки учасників на безкоштовну лінію **1-877-860-2837** (TTY: **711**) або на цілодобову медсестринську лінію за номером **1-888-343-2697**.

Зміст

Важливі номери телефонів 3

Послуги довгострокового догляду та підтримки (Long Term Services and Supports, LTSS) 5

- Координатор догляду 5
- Ваша команда медичного обслуговування в рамках плану 5

Послуги закладу з медсестринським доглядом (ЗМД) 6

- Як обрати заклад із медсестринським доглядом 7
- Координація догляду в закладі з медсестринським доглядом (ЗМД): планування догляду 7
- Зміна місця проживання 8

Альтернативні програми надання послуг удома та за місцем проживання (Home and Community-Based Services, HCBS) 8

- Критерії відповідності для участі в програмі HCBS 8
- Визначення потреб (ВП) 9
- Координація догляду HCBS: планування догляду та послуг 10
- Альтернативні послуги HCBS 11

Опис послуг 12

Права й обов'язки 15

Додаткові права у рамках LTSS 16

Шахрайство, насильство та нехтування 19

Скарги та апеляції 21

Послуги довгострокового догляду та підтримки (Long Term Services and Supports, LTSS)

Дякуємо, що обрали Blue Cross Community Health Plans℠. Ми прагнемо забезпечити якісне медичне обслуговування для вас і вашої родини. Наша мета — задовольнити ваші медичні потреби в усіх сферах вашого життя.

Цей буклет містить важливу інформацію для учасників плану, які мають право на довгостроковий огляд та підтримку (Long-Term Services and Supports, LTSS). Завдяки цим послугам ви зможете жити у власному домі, у громадському закладі чи в закладі з медсестринським доглядом, якщо вам потрібна постійна підтримка. Щоб мати право на отримання послуг LTSS, ви повинні проживати в закладі з медсестринським доглядом або отримувати послуги в рамках однієї з п’яти альтернативних програм догляду удома та за місцем проживання (Home and Community-Based Services, HCBS).

Перегляньте свій довідник Blue Kit℠, щоб дізнатися про переваги BCCHP℠ і послуг, а також про те, як отримати доступ до цих переваг.

Координатор догляду

Вам буде призначено координатора догляду, коли ви зареєструєтесь у плані або отримаєте право на послуги LTSS. Ваш координатор догляду працюватиме з вами, вашою родиною або вашим уповноваженим представником. Він допоможе вам визначити ваші потреби та доступні послуги для задоволення цих потреб.

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

Ваш координатор догляду також:

- планує 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 опікуну краще зрозуміти ваш стан здоров'я, інформацію про ліки та методи лікування.

Якщо ви хочете дізнатися, хто ваш координатор догляду, чи поспілкуватися з ним, ви можете зателефонувати в службу підтримки учасників плану за номером **1-877-860-2837**. Важливо підтримувати зв’язок зі своїм координатором догляду. Обов’язково запишіть ім’я та номер телефону вашого координатора догляду.

Ваша команда медичного обслуговування в рамках плану

До вашої команди медичного обслуговування в рамках плану може входити багато різних людей (з вашого дозволу), зокрема:

- ви;
- ваша сім’я;
- постачальник первинної медичної допомоги (Primary Care Provider, PCP);
- постачальник послуг охорони психічного здоров'я;
- фармацевт;
- домогосподарка;
- особистий помічник;
- партнери за місцем проживання, як-от члени церкви;
- ваш координатор догляду.

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

Ваш координатор догляду разом командою допоможуть вам отримати необхідну інформацію та догляд для підтримання здоров'я. І вони допоможуть вам контролювати ваш стан здоров'я.

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.
- Брошури про наркотики та алкоголь із порадами, як запобігти проблемам ще до їх виникнення.
- Поради щодо здорового способу життя та необхідності проходження регулярних обстежень, мамограм і скринінгових перевірок на онкозахворювання.
- Надання інформації про лікування поточних захворювань, таких як астма, діабет і хвороб серця.

Послуги закладу з медсестринським доглядом (ЗМД)

Якщо у вас є потреби в медичному обслуговуванні, які не можна врегулювати вдома чи в закладі проживання, вам може знадобитися жити 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 кваліфікованим медсестринським доглядом (Skilled Nursing Facilities, SNF). Для деяких послуг може знадобитися попередній дозвіл чи схвалення від BCCHP.

Якщо ви живете в закладі з медсестринським доглядом, послуги надаються на основі оцінки потреб у догляді. Ці послуги наведені в таблиці «Послуги ЗМД» нижче.

Послуги закладу з медсестринським доглядом (ЗМД).	
Особистий догляд.	• Допомога з повсякденними завданнями, як-от прийом їжі, прогулянки, купання, одягання та відвідування ванної кімнати. • Прання. • Приготування їжі. • Ведення домашнього господарства. • Нагадування про прийом ліків / поповнення запасів ліків.
Медичний догляд.	• Комплексне лікування. • Реабілітація (фізична, фізіотерапія та/або послуги логопеда). • Догляд за ранами. • В/в терапія.
Спеціалізовані програми (наявність залежить від закладу).	• Догляд за складними ранами. • Знеболення. • Догляд за людьми з хворобою Альцгеймера. • Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника. • Допомога з іншими захворюваннями та станами.

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

Як обрати заклад із медсестринським доглядом

Важливо обрати заклад із медсестринським доглядом, що найкраще вам підійде. Зверніть увагу на різні фактори, щоб отримати найкращий догляд.

Розпочніть із огляду закладів поблизу. Перевірте їхні рейтинги в Інтернеті за посиланнями нижче. Знайдіть ЗМД, які мають добрі відгуки щодо:

- надання безпечного догляду;
- утримання чистих приміщень;
- доброзичливого та досвідченого персоналу.

Відвідайте ці заклади особисто, щоб побачити, які вони. Обов'язково задавайте запитання про послуги та працівників. Вони також можуть розповісти вам про всі види діяльності, доступні для вас.

На цих вебсайтах ви знайдете інформацію, що допоможе вам обрати ЗМД:

- вебсайт Департаменту охорони здоров'я штату Іллінойс (IDPH) «Як обрати заклад із медсестринським доглядом»: **https://dph.illinois.gov/topics-services/health-care-regulation/nursing-homes/selection.html**
- вебсайт центру послуг Medicare та Medicaid (CMS) із порівнянням ЗМД: **https://www.medicare.gov/care-compare/?redirect=true&providerType=NursingHome**

Координація догляду в закладі з медсестринським доглядом (ЗМД): планування догляду

Вам буде призначено координатора догляду, якщо ви на момент реєстрації проживаєте в закладі з медсестринським доглядом. Якщо ви переїдете до закладу з медсестринським доглядом після реєстрації, вам буде призначено координатора догляду після того, як ви переїдете.

Ваш координатор догляду разом з вами проведе візит для оцінки стану та складе план догляду. Координатор робитиме це щонайменше раз на рік. Ваш координатор догляду може відвідувати вас частіше, якщо ваші потреби зміняться. Під час кожного оцінювання координатор догляду задаватиме запитання, щоб дізнатися більше про вас. Вас питатимуть про ваші сильні сторони. Вас запитають, що ви можете робити самостійно та в чому вам потрібна допомога. Ваш координатор догляду працюватиме з вами та вашим уповноваженим представником, щоб скласти індивідуально-орієнтований план догляду, який відповідатиме вашим потребам.

Ви отримуватимете послуги координації послуг ЗМД, доки ви є учасником планів медичного страхування Blue Cross Community Health Plans і проживаєте в ЗМД. Щоб звернутися до свого координатора догляду, телефонуйте за номером **1-855-334-4780**.

Якщо ви живете в закладі з медсестринським доглядом, вам потрібно буде сплатити «частку витрат» або «кредит пацієнта». Соціальний працівник Департаменту соціального забезпечення визначає загальну суму кредиту пацієнта. Вона базується на ваших доходах і витратах. Якщо у вас виникнуть запитання, ваш координатор догляду допоможе вам зрозуміти суму кредиту пацієнта. Вам потрібно буде щомісяця сплачувати кредит на користь ЗМД.

Зміна місця проживання

Якщо ви живете в ЗМД та бажаєте повернутися до проживання у своїй громаді, ваш координатор догляду працюватиме з вами та вашим уповноваженим представником, щоб розробити відповідний план.

Ось деякі варіанти можливого проживання:

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

Під час проживання у громадському закладі ви можете мати право на додаткові послуги та підтримку через альтернативну програму HCBS. Інформацію про альтернативні програми HCBS наведено далі та у вашому довіднику Blue Kit.

Ваш координатор догляду може надати більше інформації про доступні варіанти, які допоможуть вам успішно проживати в громадському закладі.

Альтернативні програми надання послуг удома та за місцем проживання (Home and Community-Based Services, HCBS)

Альтернативні програми HCBS мають на меті допомогти учасникам плану залишатися вдома або в громадському закладі, а не в медичній установі, коли це можливо. Ці альтернативні програми призначені для відповідних учасників із різними потребами в догляді, причому кожна альтернативна програма пропонує певний набір послуг.

Ваш координатор догляду працюватиме з вами та вашим уповноваженим представником., щоб підібрати вам необхідні послуги. Не всі послуги потрібні саме вам. Ваші послуги будуть визначені на основі оцінки ваших незадоволених потреб відповідно до клінічних показань. Після того, як ви погодитеся на ці послуги, ваш координатор догляду організує їх для вас. Послуги, доступні у рамках кожної альтернативної програми HCBS, вказані на **стор. 11**.

Примітка. Ці послуги не можуть бути надані, поки ви перебуваєте в лікарні чи ЗМД.

Критерії відповідності для участі в програмі HCBS

Плани медичного страхування Blue Cross Community Health Plans не визначають ваше право на участь в альтернативних програмах HCBS. Відповідність вимогам визначається Департамент у справах літніх людей, Департаментом соціального забезпечення або Відділом реабілітаційних послуг. Ваш координатор догляду працюватиме з вами та іншими державними установами щодо визначення відповідності вимогам участі.

Ви можете отримати альтернативні послуги HCBS, якщо:

- ви є мешканцем штату Іллінойс;
- ви є громадянином Сполучених Штатів або маєте законний дозвіл на проживання;
- ваші потреби будуть задоволені за ціною, меншою або рівною вартості послуг медсестри в медичній установі;
- ви будете повністю співпрацювати щодо процесу подачі заявки на програму Medicaid і ваша відповідність критеріям участі в програмі Medicaid залишатиметься актуальною.

Визначення потреб (ВП)

Щоб перевірити, чи маєте ви право на альтернативні послуги, фахівець із відповідного органу штату Іллінойс проведе визначення потреб (ВП) у вас удома. Ви проходитимете процедуру ВП щонайменше щороку. Цю процедуру проводить персонал Департаменту у справах літніх людей, Департаментом соціального забезпечення або Відділом реабілітаційних послуг. Blue Cross Community Health Plans не проводить ВП. Вас запитають про вашу здатність виконувати повсякденні справи та незадоволені потреби, пов'язані з такими завданнями, як-от:

- прийом їжі;
- купання;
- догляд за собою;
- одягання;
- приготування страв;
- управління фінансами;
- прання та робота по дому.

Це лише кілька прикладів діяльності, що розглядатиметься.

У результаті ВП буде присвоєно оцінку від 0 до 100. Щоб отримати право на послуги, ви повинні набрати 29 балів або вище. Вас оцінюватиме й визначатиме бал фахівець, призначений державою. Якщо ви не відповідаєте вимогам або не підтримуєте їх відповідно до стандартів Департаменту, ви можете бути виключені з альтернативної програми. Відповідний орган штату Іллінойс повідомить вас, якщо визнає, що ви більше не відповідаєте критеріям участі в програмі. Вони повідомлять вам дату відрахування. 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 постачальників послуг HCBS. Ми співпрацюватимемо з цими органами штату щодо вашої щорічної переоцінки або кожного разу, коли відбуваються зміни у вашому стані чи потребах. Ваш бал ВП допоможе вашому координатору догляду розробити відповідний план обслуговування. Ви проходитимете процедуру ВП щонайменше щороку.

Щоб отримати додаткову інформацію щодо альтернативних програм HCBS у штаті Іллінойс у порівнянні зі ЗМД, відвідайте сторінку: **https://hfs.illinois.gov/medicalclients/hcbs.html** або телефонуйте за номером **1-217-524-7245**.

Координація догляду HCBS: планування догляду та послуг

Альтернативні послуги HCBS призначені для учасників плану, які мають право на участь в альтернативній програмі HCBS. Вам буде призначено координатора догляду, коли ви зареєструєтесь. Ваш координатор догляду працюватиме з вами, вашою родиною або вашим уповноваженим представником. Він допоможе вам визначити ваші потреби та доступні послуги для задоволення цих потреб.

Якщо ви зареєстровані в одній із п'яти альтернативних програм, передбачених планами Blue Cross Community Health Plans, ваш координатор догляду відвідає вас удома. Він перевірить, чи ви отримуєте послуги, які є частиною вашого плану обслуговування, і працюватиме з вами, щоб визначити будь-які потреби, що змінюються. У таблиці нижче вказано, коли та в який спосіб ваш координатор догляду зв'яжеться з вами.

Альтернативна програма HCBS	Коли та як координатор догляду зв'яжеться з вами
Особи похилого віку	Принаймні один раз на три місяці у вас удома
Особи з ушкодженнями головного мозку	Принаймні один раз на місяць у вас удома
ВІЛ-інфіковані або хворі на СНІД, що беруть участь в альтернативній програмі	Щонайменше раз на місяць телефоном ***та*** принаймні раз на два місяці у вас удома
Особи з інвалідністю	Принаймні один раз на три місяці
Програма проживання з підтримкою	Принаймні 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 оцінку та допоможе розробити оновлений індивідуально-орієнтований план догляду та план обслуговування. Координатор робитиме це щонайменше раз на рік. Координатор догляду задаватиме запитання, щоб дізнатися більше про вас. Вас питатимуть про ваші сильні сторони. Вас запитають, що ви можете робити самостійно та в чому вам потрібна допомога. Ваш координатор догляду працюватиме з вами та вашим уповноваженим представником, щоб обрати послуги, які відповідатимуть вашим потребам.

Ви отримуватимете послуги координації послуг HCBS, доки ви є учасником планів Blue Cross Community Health Plans і зареєстровані в альтернативній програмі HCBS. Щоб звернутися до свого координатора догляду, телефонуйте за номером **1-855-334-4780**.

Альтернативні послуги HCBS

Альтернативна програма	Послуги	
Особи похилого віку Департамент у справах літніх людей (Department of Aging, DOA)	• Денні послуги догляду за дорослими • Транспортування до денного центру догляду за дорослими • Домашні послуги (домогосподарка)	• Послуга екстреної допомоги вдома • Автоматичний дозатор ліків (АДЛ)
Особи з інвалідністю Департамент реабілітаційних послуг (Department of Rehabilitation Services, DRS)	• Денні послуги догляду за дорослими (ДДД) • Транспортування до денного центру догляду за дорослими • Пристосування доступності середовища • Медико-соціальна допомога вдома • Індивідуальний постачальник послуг (ІПП) • Послуги медсестри • Послуги медсестри, за графіком • Ерготерапія	• Фізіотерапія • Послуги логопеда • Домашні послуги (домогосподарка) • Доставка їжі додому • Персональна система виклику екстреної допомоги • Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника • Спеціалізоване медичне обладнання
Особи з інвалідністю, ВІЛ/СНІД Департамент реабілітаційних послуг (Department of Rehabilitation Services, DRS)	• Денний догляд за дорослими • Транспортування до денного центру догляду за дорослими • Пристосування доступності середовища • Медико-соціальна допомога вдома • Індивідуальний постачальник послуг (ІПП) • Послуги медсестри • Послуги медсестри, за графіком • Ерготерапія	• Фізіотерапія • Послуги логопеда • Домашні послуги (домогосподарка) • Доставка їжі додому • Персональна система виклику екстреної допомоги • Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника • Спеціалізоване медичне обладнання та товари
Особи з ушкодженнями головного мозку Департамент реабілітаційних послуг (Department of Rehabilitation Services, DRS)	• Денний догляд за дорослими • Транспортування до денного центру догляду за дорослими • Денні адаптаційні послуги • Пристосування доступності середовища • Медико-соціальна допомога вдома • Індивідуальний постачальник послуг (ІПП) • Послуги медсестри • Послуги медсестри, за графіком	• Допрофесійна підготовка • Домашні послуги (домогосподарка) • Доставка їжі додому • Персональна система виклику екстреної допомоги • Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника • Спеціалізоване медичне обладнання та товари • Працевлаштування осіб з інвалідністю • Реабілітаційна терапія (ерготерапія, фізіотерапія, послуги логопеда) Когнітивно-поведінкова терапія

Альтернативна програма	Послуги
Програма проживання з підтримкою Охорона здоров'я та сімейні послуги (HealthCare and Family Services, HFS)	Програма проживання з підтримкою (ППП) пропонує **послуги проживання з підтримкою**. Це альтернатива традиційному ЗМД, що передбачає проживання у квартирі з наданням послуг особистого догляду і підтримки. Приклади послуг проживання з підтримкою: • Зміцнення здоров'я • Послуги медсестри, за графіком • Нагляд за прийомом ліків • Особистий догляд • Ведення домашнього господарства • Прання • Допомога зі соціалізацією / відновленням • Система екстреного виклику • Профілактичні огляди • Підтримка стану • Система екстреного виклику • Страви та закуски • Планування фізичних вправ • Цілодобове реагування/охорона

Опис послуг

Денний догляд 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 структурованому середовищі.

Транспортування до денного центру догляду за дорослими

За потреби доступний транспорт до денного центру догляду за дорослими.
Щодня дозволена одна поїздка до центру та назад. Цим транспортом неможливо дістатися в інші місця. Наприклад, до лікаря, в аптеку чи магазин. Якщо вам потрібна поїздка на прийом до лікаря, ви можете зателефонувати в службу підтримки учасників і замовити транспорт щонайменше за 72 години до візиту до лікаря.

Автоматичний дозатор ліків (АДЛ)

Ця послуга пропонує людям портативну механічну систему, яку можна запрограмувати на видачу ліків або на звукові, візуальні чи голосові нагадування пацієнтові про прийом твердих пероральних ліків.

Когнітивно-поведінкова терапія

Корективна терапія, скерована на зменшення дезадаптивної поведінки та/або покращення когнітивного функціонування людини. Ці послуги призначені для того, 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 самодопомоги, соціалізації та адаптації. Ці послуги надаються поза житлом особи. Ці послуги зосереджені на тому, щоб дозволити людині досягти або підтримувати максимальний функціональний рівень і можуть узгоджуватися з терапією, зазначеною в плані догляду.

Пристосування доступності середовища

Це фізичні модифікації житла особи, щоб пристосувати його до втрати функціональності особи під час виконання повсякденної діяльності. Ці зміни мають бути необхідними для підтримки здоров'я, добробуту та безпеки особи та мають дозволити їй функціонувати з більшою незалежністю у своєму домі. Без модифікації житла особі знадобиться проживати в певному типі медичного закладу, як-от у ЗМД або закладі проживання з допоміжним персоналом.

Пристосування, які не сприяють безпеці або незалежності учасника, не входять в цю послугу, наприклад, нове килимове покриття, ремонт даху, центральне кондиціонування або доповнення до дому.

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 державних стандартів для сертифікованих помічників медсестер. Помічник працює під наглядом медичного працівника, медсестри або фізіотерапевта й допомагає надавати основні медичні послуги, як-от контроль прийому ліків, медсестринський догляд, фізіотерапію, ерготерапію то логопедичні послуги.

Індивідуальний постачальник послуг (ІПП)

Доглядальник удома, котрого обирає, наймає та контролює учасник програми. Доглядальник може допомагати з домашніми завданнями або виконувати їх, надавати особистий догляд і, з дозволу лікаря, виконувати певні медичні процедури.

Домашні послуги (домогосподарка)

Це послуги, що складаються із загальних видів домашньої діяльності (приготування їжі та звичайний догляд за домом) та особистого догляду, що надається навченим помічником з домашнього догляду, коли особа, яка регулярно відповідає за ці дії, не в змозі керувати домом і доглядати за собою. Помічники з догляду вдома повинні мати відповідну освіту та відповідати стандартам підготовки, які встановлені державою для забезпечення цієї діяльності. Ця послуга надаватиметься, лише якщо послуги особистого догляду недоступні або їх недостатньо для виконання плану догляду, або особа не в змозі керувати особистим помічником.

Послуги медсестри

Ця послуга надається дипломованою медсестрою, ліцензованою практичною медсестрою або молодшою медсестрою в рамках Закону штату про медсестринську практику.
Ця послуга 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 ЗМД. Для цієї послуги необхідне призначення лікаря.

Послуги медсестри, за графіком

Ця послуга використовується для оцінки потреб клієнтів (у т. ч. оцінки та перевірки здоров'я) і моніторингу.

Персональна система виклику екстреної допомоги

Цілодобова лінія екстреного зв'язку для надання допомоги поза житлом особи залежно від стану здоров'я, потреб у безпеці та обмежень мобільності.

Фізіотерапія, ерготерапія та послуги логопеда

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

Допрофесійна підготовка

Ці послуги готують людину до оплачуваної чи неоплачуваної роботи. Вони скеровані на навчання таким поняттям, як відповідність вимогам, відвідування, виконання завдань, вирішення проблем і безпека. Ці послуги не спрямовані на навчання конкретним професійним навичкам. Натомість вони допомагають працювати над основними цілями адаптації, такими як моторні навички. Усі послуги з підготовки до професійної діяльності будуть відображені в плані догляду особи. Вони спрямовані на адаптацію, а не на чіткі цілі працевлаштування.

Тимчасовий догляд для підміни основного доглядальника

Ця послуга пропонує додаткову допомогу неоплачуваним членам сім'ї або основним доглядальникам, які задовольняють усі потреби учасника плану. Послуги можуть передбачати персонального помічника, домогосподарку, медсестру або денний догляд за дорослими. Ці послуги надаються в обсязі максимум 240 годин на рік.

Спеціалізоване медичне обладнання

У рамках цієї послуги особа отримує пристрої, засоби керування або прилади, зазначені в плані догляду, які дають змогу розширити здібності виконувати повсякденні дії або сприймати, контролювати або комунікувати з середовищем, у якому вони живуть.

Сюди також належать предмети, необхідні для життєзабезпечення, допоміжні матеріали та обладнання, необхідне для належного функціонування таких предметів, а також медичне обладнання тривалого та одноразового користування, яке не передбачено Державним планом.

Працевлаштування осіб з інвалідністю

Це інтенсивна безперервна підтримка, яка дозволяє працювати на оплачуваній роботі. Послуга призначена для тих, хто навряд чи знайде роботу хоча б за мінімальною ставкою або вище. Працевлаштування осіб з інвалідністю охоплює діяльність, необхідну для утримання 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)

ППП пропонує проживання в багатоквартирному будинку. Учасники отримуватимуть багато послуг з підтримки, які допоможуть їм залишатися максимально незалежними. До прикладів таких послуг належать прибирання, особистий догляд, контроль прийому ліків, покупки, харчування та соціальні програми. Проживання з підтримкою не пропонує комплексних медичних послуг. 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 BCCHP 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 (PCP) із каталогу Blue Cross Community Health Plans. Ви можете змінити свого PCP 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 на прийом до лікаря та в аптеку, щоб отримати рецептурні ліки.
- Дотримуйтесь графіку запланованих візитів та не запізнюйтесь.
- Якщо ви не можете вчасно прибути на візит, скасуйте його заздалегідь.
- Дотримуйтесь інструкцій і плану лікування, які ви отримаєте від свого лікаря
- Повідомте свій план медичного страхування та свого соціального працівника, якщо ваша адреса чи номер телефону зміниться
- Прочитайте свій довідник учасника страхового плану, щоб знати, які послуги покриваються та чи є якісь особливі правила.

Додаткові права у рамках LTSS

Недопущення дискримінації

Ви не можете зазнавати дискримінації через расу, колір шкіри, національне походження, релігію, стать, етнічне походження, сімейний стан, фізичні чи розумові вади, демобілізацію з армії за проступок 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:

Телефон: 1-855-664-7270

Факс: 1-855-661-6960

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

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

Конфіденційність

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

- встановлення вашої початкової та подальшої відповідності критеріям участі;
- визначення розміру ваших активів, вашого доходу та визначення ваших потреб у послугах;
- пошуку й надання вам 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 стандартну форму авторизації. Ви можете отримати копію 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 закладом з медсестринським доглядом або послугами вдома та за місцем проживання. Ви також маєте право відмовитися від отримання послуг. Ви можете вибрати мережевого постачальника або аґенцію, які будуть надавати послуги довгострокового догляду та підтримки (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 переглянуто разом з вами вашим координатором догляду.

Ваш координатор догляду працюватиме з вами й братиме участь у розробці вашого плану обслуговування та у виборі типів послуг і постачальників відповідно до ваших потреб. Ви отримаєте копію кожного плану обслуговування та будь-яких подальших змін до плану. Послуги, які ви отримуєте, призначені для закриття потреб, зазначених у вашому плані обслуговування, а не для закриття потреб інших осіб у вашому домі.

Перехід до іншого постачальника послуг або аґенції

Ви можете запросити перехід від одного постачальника до іншого. Якщо ви хочете змінити постачальника послуг, вам слід зв'язатися зі своїм координатором догляду, щоб допомогти організувати цей перехід.

Зміна місця проживання

Якщо ви проживатимете в іншому місці штату Іллінойс і хочете продовжувати отримувати послуги, зверніться до свого координатора догляду. Ваш координатор догляду допоможе вам організувати трансфер послуг до вашого нового місця розташування.

План обслуговування

Ваш план обслуговування визначає тип послуги, кількість годин обслуговування, частоту надання послуги та дати затвердження послуг. Ваш постачальник послуг не може змінити ваш план обслуговування. Якщо вам потрібна зміна послуг, вам потрібно зателефонувати своєму координатору догляду. Він перегляне ваші потреби та внесе зміни у ваш план обслуговування.

Якщо ви хочете отримати більше послуг, ніж дозволяє ваш план обслуговування

Ви можете попросити свого постачальника 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 не отримуєте якісний догляд, зателефонуйте до своєї аґенції, що забезпечує догляд. Поговоріть з керівником постачальника послуг або доглядальника, якщо:

- вони не дотримуються плану обслуговування;
- вони завжди запізнюються;
- вони не приходять до вас додому за розкладом.

Якщо проблему не вирішено, вам слід зателефонувати своєму координатору догляду. Якщо проблема й після цього ще не вирішена, вам слід зателефонувати за безкоштовним номером **1-877-860-2837**, щоб подати скаргу.

Недопущення дискримінації доглядальників

Якщо ви отримуєте альтернативні послуги від Департаменту соціального забезпечення або Відділу реабілітаційних послуг, ви несете відповідальність за наймання, керування роботою та звільнення свого особистого помічника. Ви не можете дискримінувати доглядальників через їхню расу, колір шкіри, національне походження, релігію, стать, етнічне походження, сімейний стан, фізичні чи розумові вади, демобілізацію з армії за проступок чи вік. Це є федеральним злочином.

Звітування про зміни

Якщо ви берете участь у програмі Blue Cross Community Health Plans, ви повинні повідомляти про зміни щодо вас.

Зміна	Куди повідомляти
Зміни у ваших послугах або в потребі в послугах	Координатору догляду BCCHP за номером **1-855-334-4780**
Зміна адреси чи номера телефону, навіть тимчасова	Координатору догляду BCCHP за номером **1-855-334-4780** та реєстраційний орган

Госпіталізація або переїзд у ЗМД

Якщо ви з будь-якої причини потрапляєте до лікарні, до ЗМД чи іншого медичного закладу, ви або ваш представник повинні повідомити про це свого координатора догляду до або якнайшвидше після того, як ви потрапите до такого закладу. Альтернативні послуги HCBS не можуть бути надані, поки ви перебуваєте в цих закладах, але їх можна отримати, щойно ви повернетеся додому. Повідомте свого координатора догляду, коли вас випишуть додому, щоб ми могли перевірити ваші потреби в обслуговуванні.

Спадкоємність надання допомоги

Ви маєте право на спадкоємність надання допомоги.

Це охоплює:

1. планові стаціонарні хірургічні втручання;
2. позапланові термінові госпіталізації до лікарні чи до закладу з кваліфікованим медсестринським доглядом.

Ці послуги стануть вам у нагоді, коли вас виписують додому або переводять на нижчий рівень догляду. Ми приділяємо особливу увагу тому, щоб допомогти вам перейти від одного рівня догляду до іншого, наприклад, коли вас виписують із лікарні чи закладу кваліфікованого догляду додому. Важливо, щоб ви зрозуміли інструкції з виписки та мали все необхідне для відновлення. Ми допоможемо вам запланувати наступні контрольні візити. Ми також гарантуємо, що ви отримаєте всі замовлені ліки та послуги, у т. ч. кисень і довгострокове медичне обладнання. 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 повну комунікацію та координацію послуг для надання безпечної, своєчасної та якісної допомоги під час виписки після термінової госпіталізації;
- наданням рекомендацій перед плановою госпіталізацією, наприклад плановою операцією;
- наданням вказівок після виписки, якщо у вас була незапланована госпіталізація;
- зрозуміти ваші стани щоб зменшити ризики та ймовірність рецидиву, а також підтримувати вашу здатність піклуватися про себе;
- наданням рекомендацій щодо безпечності ліків і важливості прийому ліків згідно з призначенням лікаря;
- координатори догляду переглядають і роз'яснюють призначення вашого лікаря щодо догляду, дієти та рівнів активності, щоб ви зрозуміли та могли дотримуватися плану догляду.

Відсутність удома

Ви повинні повідомити свого доглядальника або постачальника послуг, якщо ви плануєте бути відсутнім удома, на коли заплановані ваші послуги: прийом до лікаря, загальна прогулянка або коротка відпустка. 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 вашої відсутності повідомте своєму доглядальнику або постачальнику послуг і вашому координатору догляду свій тимчасовий номер телефону та адресу, якщо з вами знадобиться зв'язатися.

Надання послуг – ви повинні співпрацювати в наданні послуг

Щоб допомогти своїм доглядальникам, ви повинні:

- Повідомляти свого доглядальника або постачальника послуг принаймні за 1 (один) день заздалегідь, якщо вас не буде вдома в день, коли ви повинні отримати послугу.
- Допускати уповноваженого доглядальника у свій дім.
- Дозволяти доглядальнику надавати послуги, передбачені вашим затвердженим планом обслуговування.

Не вимагати від доглядальника робити більше або менше, ніж зазначено у вашому плані обслуговування. Якщо ви хочете змінити свій план обслуговування, зателефонуйте своєму координатору догляду. Ваш доглядальник не може змінити ваш план обслуговування.

Ви та інші особи у вашому домі не повинні завдавати шкоди чи погрожувати завдати шкоди доглядальникові, чи демонструвати будь-яку зброю. Відмова від співпраці, як зазначено вище, може призвести до призупинення або припинення надання послуг LTSS. Ваш координатор догляду працюватиме з вами та доглядальником, щоб розробити угоду про управління обслуговуванням, щоб відновити надання послуг.

Шахрайство, насильство та нехтування

Шахрайство, насильство та нехтування — це випадки, про які потрібно повідомляти.

Шахрайство відбувається, коли хтось отримує пільги або виплати, на які ця особа не має права. 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, повідомте про це негайно. Зателефонуйте в службу підтримки учасників плану за номером **1-877-860-2837**.

Якщо ви підозрюєте насильство, повідомте про це

Відповідно до закону, ви зобов'язані повідомляти про підозри щодо випадків насильства та нехтування. Вам слід зателефонувати 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 ЗМД чи в закладі проживання з підтримкою, зателефонуйте на гарячу лінію служби захисту дорослих Департаменту у справах літніх людей 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 плану BCCHP за номером **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Ви також можете повідомити про це на нашу гарячу лінію допомоги проти шахрайства та насильства за номером **1-800-543-0867**. Ми працюємо цілодобово, сім днів на тиждень.

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 будинку з медсестринським доглядом Департаменту охорони здоров'я штату Іллінойс призначена для подання скарг щодо лікарень, ЗМД, аґенцій надання медико-соціальної допомоги вдома та щодо якості догляду або відсутності догляду за пацієнтами.

Гаряча лінія для скарг закладів 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 має повідомляти про звинувачення у насильстві, нехтуванні чи експлуатації щодо всіх дорослих віком від 18 років. Ваш координатор догляду надасть вам 2 (дві) брошури з інформацією, як повідомити про насильство, нехтування та експлуатацію. Ви можете будь-коли запросити нові примірники цих брошур.

Закон штату Іллінойс визначає шахрайство, насильство та недбалість таким чином:

- **Фізичне насильство —** завдання фізичного болю чи травми людині похилого віку чи особі з інвалідністю.
- **Сексуальне насильство —** торкання, пестощі, статевий акт або будь-яка інша сексуальна дія з особою похилого віку чи особою з інвалідністю, коли така особа не може зрозуміти, не хоче погоджуватися, піддається погрозам або фізичному примушенню.
- **Емоційне насильство —** словесні напади, погрози насильства, переслідування чи залякування.
- **Ізоляція —** обмеження волі або ізоляція особи не з медичних причин.
- **Пасивне нехтування —** неспроможність доглядальника забезпечити людину похилого віку або людину з інвалідністю необхідними для життя засобами, як-от (серед іншого) їжею, одягом, притулком або медичним обслуговуванням.
- **Умисне позбавлення чогось —** навмисна відмова літній людині або людині з інвалідністю в ліках, медичній допомозі, притулку, їжі, лікувальному пристрої чи іншій фізичній допомозі, що наражає цю дорослу людину на ризик фізичної, психічної чи емоційної шкоди, за винятком випадків, коли особа висловила намір відмовитися від такого догляду.
- **Фінансова експлуатація —** нецільове використання або утримання ресурсів від літньої людини або людини з інвалідністю на шкоду їй, або для прибутку чи переваги когось іншого.

Скарги та апеляції

Ми хочемо, щоб ви були задоволені послугами, які ви отримуєте від наших постачальників у рамках планів Blue Cross Community Health Plans. Якщо ви не задоволені, ви можете подати скаргу або апеляцію. Для отримання додаткової інформації зверніться до розділу «Скарги та апеляції» у вашому довіднику учасника плану. Зателефонуйте в службу підтримки учасників плану за номером **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Ми працюємо цілодобово, 7 (сім) днів на тиждень.

Можуть застосовуватися обмеження. Для отримання додаткової інформації зателефонуйте в службу підтримки учасників плану за номером **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

To ask for supportive aids and services, or materials in other formats and languages for free, please call, 1-877-860-2837 TTY/TDD:711.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Blue Cross and Blue Shield of Illinois does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Blue Cross and Blue Shield of Illinois:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact Civil Rights Coordinator.

If you believe that Blue Cross and Blue Shield of Illinois has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with: 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, Fax: 1-855-661-6960. You can file a grievance by phone, mail, or fax. If you need help filing a grievance, Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, or by mail or phone at:

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)

Complaint forms are available at 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 निःशुल्क 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)**.

Довідник із послуг довгострокового догляду та підтримки (Long Term Services and Supports, LTSS)