

## **DOBRODOŠLI U MO HEALTHNET PLAN KONTROLISANE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE (MO HEALTHNET MANAGED CARE)**

Vi živite u dijelu države u kome se većina usluga ostvaruje preko MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite. Svaki član MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite mora imati Primarnog pružatelja zdravstvene njege (Primary Care Provider, PCP). PCP rukovodi zdravstvenom zaštitom članova. U dijelovima države koji nisu obuhvaćeni planom zdravstvene zaštite, pojedinci koji ispunjavaju uslove za učešće u MO HealthNet planu, usluge zdravstvene zaštite ostvaruju preko plana MO HealthNet Fee-for-Service (MO HealthNet naknada-za-uslugu). Postoji nekoliko usluga koje članovi plana MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite primaju preko plana MO HealthNet Fee-for-Service. Članovi plana MO HealthNet Fee-for-Service moraju se obratiti ovlaštenom pružatelju usluga plana MO HealthNet. Ovlaštene MO HealthNet pružatelje usluga potražite na internetu na adresi [www.dss.mo.gov/mhd/](http://www.dss.mo.gov/mhd/) ili zatražite listu ovlaštenih MO HealthNet pružatelja usluga pozivom na broj 1-800-392-2161.

### **ODRŽAVANJE VAŠEG OSIGURANJA**

Veoma je važno da stručno lice za ispunjavanje uslova pri Odjeljenju za podršku porodici (Family Support Division Eligibility Specialist) bude obavješteno o promjeni Vaše adrese. Važna pisma i informacije šalju se na adresu koju ste naveli. Vi ili Vaša djeca možete izgubiti pravo na MO HealthNet zdravstvenu zaštitu ako ne odgovorite na zahtjeve za dostavu informacija koje Vam šalje odgovarajući državni organ. Obavezno odgovorite na sve dopise koje vam šalju državni organi.

### **USLUGE TUMAČA**

Ako ne govorite engleski pomoć zatražite pozivom na broj **1-800-322-6027**. Možemo Vam pomoći ukoliko ne govorite ili ne razumijete engleski jezik.

- Po potrebi ćemo angažovati prevodioca za Vas.
- Moguće je da imamo primjerak ove brošure na Vašem jeziku.
- Obezbjedićemo kopiju pravilnika o prigovorima i žalbama na Vašem jeziku.

### **IDIOMAS EXTRANJEROS**

Si no habla inglés, llame al **1-800-322-6027** para solicitar asistencia. Podemos ayudarle si no habla o no comprende el idioma inglés.

- Es probable que este material esté disponible en su idioma.
- Si es necesario, podemos conseguirle un intérprete.
- También podemos enviarle una copia de las reglas de reclamaciones y apelaciones en casi todos los idiomas.

## **ČLANOVI SA OŠTEĆENIM VIDOM I SLUHOM**

Ovaj priručnik imamo i u formatu koji je prikladan za slabovidne osobe. Molimo pozovite nas na broj **1-800-322-6027** za pomoć.

Za osobe sa oštećenim sluhom obezbijedili smo poseban broj telefona. Članovi koji koriste telekomunikacionu opremu za gluhe (Telecommunications Device for the Deaf, TDD) mogu pozvati broj 1-800-735-2966.

## **DOBRODOŠLI U MISSOURI CARE ~ VAŠ PLAN ZA ZDRAV ŽIVOT**

Čestitamo, postali ste član Missouri Care!

Missouri Care Vam na izbor stavlja široku paletu primarnih pružatelja zdravstvene njege (PCP-ova), bolnica i klinika.

Želimo da preuzmete odgovornost za svoju zdravstvenu zaštitu. Prvi korak je da se dobro brinete za sebe i svoju porodicu. Upoznajte svog PCP-a sa svim zdravstvenim problemima koje imate. Naredni korak je da pažljivo pročitate ovaj priručnik. Pomoći će Vam da razumijete Missouri Care i usluge koje dobijate. Stojimo Vam na raspolaganju za sva Vaša pitanja, danju i noću. Pozovite nas na broj **1-800-322-6027**.

### **Deset često postavljanih pitanja o planu Missouri Care**

Donošenje odluka o zdravstvenoj zaštiti može biti zbunjujuće! Želimo Vam pojasniti kako MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite funkcioniše. U nastavku su dati odgovori na česta pitanja.

#### **1. Šta je PCP?**

PCP je primarni pružatelj zdravstvene njege (**P**rimarni **C**are **P**rovider). U Missouri Care programu, PCP je ljekar, medicinska sestra ili zdravstveni radnik kojeg odaberete iz naše mreže kao svog osnovnog pružatelja usluga zdravstvene njege.

#### **2. Šta ako mi je potrebno da idem kod specijaliste?**

Vaš PCP će Vam preporučiti specijalistu iz naše mreže. U pojedinim slučajevima, Vaš specijalista može čak da bude i Vaš PCP!

#### **3. Nemam automobil. Kako ću dolaziti na zdravstvene preglede?**

Zatražite prevoz na broj 1-800-695-5791. Pomoći ćemo Vam oko prevoza bez dodatnih troškova za Vas. Pojedine usluge za članove ne obuhvataju prevoz. Provjerite pozivom Usluga za članove na broj **1-800-322-6027**.

#### **4. Šta ako se neko od moje porodice razboli usred noći?**

Uvijek prvo pozovite svog PCP-a osim kada se radi o hitnom slučaju. On ili ona će Vas informisati kako da postupite. Takođe možete pozvati telefonsku liniju za zdravstvene informacije (Informed Health Line), našu 24-satnu telefonsku liniju za pružanje zdravstvenih savjeta na broj 1-800-556-1555 (besplatno). Neko će uvijek biti tu da odgovori na Vaša pitanja — 24 sata dnevno, svaki dan.

#### **5. Ako me moj PCP ne može primiti, da li da se javim u hitnu pomoć?**

Ako smatrate da je Vaš život ili život nekog člana Vaše porodice ugrožen ili da postoji opasnost od trajnih ozljeda, trebate se javiti u hitnu pomoć ili pozvati **911**.

#### **6. Šta trebam učiniti ako se razbolim van mjesta stanovanja?**

Ako se ne radi o hitnom slučaju, pozovite svog PCP-a u Missouri Care. On ili ona će Vam pomoći da odlučite šta poduzeti.

### **7. Da li moram plaćati recepte za svoje lijekove?**

Svoje farmaceutske beneficije ćete ostvariti preko plana MO HealthNet Fee-for-Service, koristeći svoju karticu MO HealthNet. Ako imate pitanja pozovite MO HealthNet službu za podršku korisnicima (MO HealthNet Participant Services) na broj 1-800-392-2161 ili 573-751-6527.

### **8. Hoću li dobiti karticu osiguranja?**

Dobićete Missouri Care karticu. Na njoj će biti navedeno Vaše ime, prezime i identifikacioni broj, te ime, prezime i broj telefona Vašeg PCP.

### **9. Šta ako izgubim svoju karticu?**

Ako izgubite svoju Missouri Care karticu, jednostavno pozovite broj **1-800-322-6027**. Odmah ćemo Vam poslati zamjensku karticu. Ako izgubite MO HealthNet karticu obratite se stručnom licu za ispunjavanje uslova pri Odjeljenju za podršku porodici (Family Support Division Eligibility Specialist).

### **10. Da li mi je potrebno odobrenje za odlazak u hitnu pomoć?**

Za hitne intervencije nije potrebno prethodno odobrenje. Hitna pomoć je prometno mjesto, namijenjeno osobama sa ozbiljnim i po život opasnim ozljedama ili bolestima. Ako hitnu pomoć koristite za zdravstvene usluge koje nisu hitnog karaktera može se desiti da dugo čekate dok Vam se neko ne obrati.

## SADRŽAJ

|  |    |
|--|----|
| <b>Dobrodošli u MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite (MO HealthNet Managed Care)</b> | 1  |
| <b>Održavanje Vašeg osiguranja</b>   | 1  |
| <b>Usluge tumača</b>   | 1  |
| <b>Članovi sa oštećenim vidom i sluhom</b>   | 1  |
| <b>Deset često postavljanih pitanja o planu Missouri Care</b>                                      | 2  |
| <b>Prava i dužnosti članova</b>  | 6  |
| <b>Web lokacija sa informacijama</b>   | 7  |
| <b>Invalidnost/MO HealthNet naknada-za-uslugu (MO HealthNet Fee-for-Service)</b>                   | 7  |
| <b>Missouri Care iskaznica</b>   | 8  |
| <b>Služba za članove</b>   | 8  |
| <b>Vrste zdravstvene zaštite</b>   |    |
| Redovni zdravstveni pregledi   | 9  |
| Urgentni zdravstveni pregledi  | 9  |
| Pregledi mentalnog zdravlja  | 10 |
| Hitne medicinske usluge  | 10 |
| Lista hitnih medicinskih usluga  | 11 |
| Njega nakon stabilizacije  | 14 |
| <b>Vaš primarni pružatelj zdravstvene njege</b>  |    |
| Šta je primarni pružatelj zdravstvene njege  | 15 |
| Odabir i promjena primarnog pružatelja zdravstvene njege   | 15 |
| Ostvarivanje zdravstvene zaštite   | 15 |
| Putna udaljenost   | 16 |
| Medicinska nužnost   | 16 |
| Kako da otkážem ili promijenim termin pregleda   | 17 |
| Šta ako mi je potrebno da idem kod specijaliste?   | 17 |
| Posebne vrste zdravstvene njege  | 17 |
| <b>Usluge</b>  |    |
| Zdravstvene beneficije u okviru MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite                | 18 |
| Dodatne beneficije za djecu i žene u MO HealthNet kategoriji pomoći za trudnice                    | 19 |
| Bilješke o zdravstvenim kontrolama i procjena opasnosti od trovanja olovom                         | 20 |
| Kontrola nivoa olova u krvi kod djece i trudnica   | 21 |
| Zdravstveno osiguranje novorođenčeta   | 22 |
| Posjete patronažne sestre Vama i Vašem djetetu   | 22 |
| Promjene u beneficijama ili uslugama   | 23 |

|   |    |
|---|----|
| Raspored vakcinacije za djecu                                       | 23 |
| Šta nije pokriveno?   | 24 |
| Zdravstvena zaštita mentalnog zdravlja                              | 24 |
| Usluge vođenja medicinskih slučajeva                                | 25 |
| Suočavanje sa bolešću   | 25 |
| Zdravstvena zaštita za imaoce crvenih ili bijelih                   |    |
| MO HealthNet kartica  | 25 |
| Šta ako sam trudna  | 26 |
| Planiranje porodice   | 27 |
| Participacija za lijekove   | 27 |
| <b>24-satna telefonska linija za zdravstvene</b>                    |    |
| <b>informacije (Informed Health Line 24) (linija za zdravstvene</b> |    |
| <b>savjete)</b>   | 28 |
| <b>Zdravstvena zaštita van mjesta stanovanja</b>                    | 28 |
| <b>Šta ako nemam obezbjeđen prevoz</b>                              |    |
| Prevoz u hitnim slučajevima   | 28 |
| Prevoz u slučajevima koji nisu hitni                                | 28 |
| <b>Prigovori i žalbe</b>  | 29 |
| <b>Prevare i zloupotrebe</b>  | 32 |
| <b>Otkazivanje članstva</b>   | 33 |
| <b>Promjene koje morate prijaviti</b>                               | 34 |
| <b>Prelazak na drugi MO HealthNet plan zdravstvene zaštite</b>      | 34 |
| <b>Osiguranje</b>   | 34 |
| <b>Izveštaj o beneficijama</b>                                      | 35 |
| <b>Kontrola korištenja usluga</b>                                   | 36 |
| <b>Drugo i treće stručno mišljenje</b>                              | 36 |
| <b>Ako Vam budu naplaćeni troškovi</b>                              | 36 |
| <b>Odluke o Vašoj zdravstvenoj zaštiti</b>                          |    |
| Unaprijed pripremljena uputstva o zdravstvenoj njezi                | 37 |
| <b>Prvi koraci</b>  | 37 |
| <b>Javni zastupnici za pitanja porodične zdravstvene zaštite</b>    | 38 |
| <b>Služba za pravne usluge istočni Misuri</b>                       | 39 |
| <b>Služba za pravnu pomoć zapadni Misuri</b>                        | 39 |
| <b>Služba za pravne usluge centralni Misuri</b>                     | 39 |
| <b>Služba za pravne usluge južni Misuri</b>                         | 40 |
| <b>Pojmovnik</b>  | 41 |

## **PRAVA I DUŽNOSTI ČLANOVA**

Missouri Care pridaje značaj svojim članovima. Ispod je navedena lista prava i dužnosti članova. Ako se obje strane budu pridržavale pravila, međusobna saradnja biće uspješnija.

### **VAŠA PRAVA KAO ČLANA MO HEALTHNET PLANA KONTROLISANE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

#### **IMATE PRAVO NA:**

- Dostojanstven tretman uz uvažavanje;
- Neophodne medicinske usluge;
- Privatnost i povjerljivost (uključujući i maloljetna lica) u skladu sa državnim i saveznim zakonima;
- Odabir vlastitog pružatelja primarne zdravstvene njege (PCP);
- Odbijanje liječenja;
- Informacije o raspoloživim opcijama zdravstvene njege i liječenja;
- Učešće u donošenju odluka o vlastitoj zdravstvenoj zaštiti;
- Pristup Vašem medicinskom kartonu i da, po potrebi, zahtijevate izmjene;
- Osobu koja će zastupati Vaše interese ako sami niste sposobni za to;
- Informacije o našem Akcionom planu za ljekare (Physician Incentive Plan), ako isti postoji, pozivom na broj **1-800-322-6027**;
- Tretman bez ograničavanja i izolacije od strane pružatelja usluga koji želi:
  - Da uradite nešto što nije prihvatljivo;
  - Da Vas kazni;
  - Da Vam se osveti;
  - Da olakša svoje obaveze.
- Korištenje ovih prava bez odmazde;
- Besplatan primjerak svog medicinskog kartona jednom godišnje.

## **IMATE OBAVEZU DA:**

- Pročitajte i pridržavate se uputstava datih u ovom priručniku.
- Pokažete svoju Missouri Care iskaznicu i MO HealthNet crvenu ili bijelu karticu svakom pružatelju medicinske njege prije dobijanja medicinskih usluga.
- Znete ime svog pružatelja primarne zdravstvene njege (PCP). Pribavite odobrenje od svog PCP-a prije nego zatražite usluge od bilo kojeg drugog pružatelja usluga osim ako se ne radi o hitnom slučaju. Postoje određeni izuzeci kao što je slučaj sa planiranjem porodice. Ako imate pitanja pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027**.
- Unaprijed zakažete termine svih posjeta PCP-u i prevoza.
- Na vrijeme dođete na zakazani termin ili otkazete termin dan ranije.
- Dostavite svom PCP-u informacije o Vašem zdravstvenom stanju za prethodni period. PCP mora vidjeti evidenciju o obavljenoj vakcinaciji za članove mlađe od 21 godine.
- Obavijestite svog PCP-a ako ne razumijete principe pružanja zdravstvene njege.
- Pridržavate se uputstava i smjernica Vašeg PCP-a.
- Obavijestite Missouri Care i stručno lice za ispunjavanje uslova pri Odjeljenju za podršku porodici ako dođe do promjena koje utiču na Vaš, ili status Vaše porodice vezano za ispunjavanje uslova ili članstvo u planu.
- Platite za usluge koje primite bez odobrenja Missouri Care ili Vašeg PCP-a.
- Obavijestite Missouri Care i stručno lice za ispunjavanje uslova pri Odjeljenju za podršku porodici ako doživite nezgodu na radu, automobilsku nezgodu ili ako budete uključeni u sudski spor vezan za lične ozljede ili odgovornost za nesavjestan rad.
- Date svom PCP-u primjerak *Životne oporuke* ili *Unaprijed pripremljenih uputstava* kako bi je priložio uz Vaš medicinski karton.

## **WEB LOKACIJA SA INFORMACIJAMA**

Najnovije informacije o Missouri Care planu možete pronaći na našoj web lokaciji na adresi: [www.MissouriCare.com](http://www.MissouriCare.com). Posjetite našu web lokaciju kako biste dobili informacije o uslugama koje pružamo, našoj mreži za pružanje usluga, te pronašli odgovore na često postavljana pitanja, brojeve telefona i e-mail adrese za kontakt. Informacije o MO HealthNet planu možete dobiti i na adresi [www.dds.mo.gov/mhd](http://www.dds.mo.gov/mhd).

## **INVALIDNOST/MO HEALTHNET NAKNADA-ZA-USLUGU (MO HEALTHNET FEE-FOR-SERVICE)**

Ako ostvarite pravo na Dodatnu socijalnu pomoć (Supplemental Security Income, SSI), ispunite uslove za priznavanje SSI invalidnosti ili dobijete subvenciju za

usvajanje djeteta (Adoption Subsidy), možete ostati član MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite ili odabrati korištenje plana MO HealthNet naknada-za-uslugu preko nekog od MO HealthNet ovlaštenih pružatelja usluga. Pozovite liniju za pružanje pomoći MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite na broj 1-800-348-6627 kako biste dobili informacije i odabrali željenu opciju.

## **MISSOURI CARE ISKAZNICA**

Biće vam izdana Missouri Care iskaznica. U iskaznici je naveden Vaš broj zdravstvenog osiguranja, Vaše ime i prezime, ime i prezime Vašeg PCP-a i druge informacije vezane za zdravstvenu zaštitu. Ukoliko je bilo koji podatak naveden na iskaznici pogrešan, pozovite Missouri Care na broj **1-800-322-6027**. Missouri Care iskaznicu i MO HealthNet crvenu ili bijelu karticu uvijek nosite sa sobom.

Vi ste **jedina** osoba koja ima pravo da koristi Vašu Missouri Care iskaznicu. Vaša Missouri Care iskaznica Vam omogućava da dobijete potrebne zdravstvene usluge. Čuvanje Missouri Care iskaznice je Vaša odgovornost. Iskaznicu čuvajte na sigurnom mjestu, slično kao vozačku dozvolu i druge lične dokumente. Nemojte zloupotrebljavati iskaznicu. Ako drugim osobama date ili pozajmite Missouri Care iskaznicu ili MO HealthNet karticu, odnosno, ako im na raspolaganje stavite podatke navedene u iskaznicama, možete izgubiti pravo na članstvo u MO HealthNet planu.

## **SLUŽBA ZA ČLANOVE**

Missouri Care Služba za članove (Member Services) je tu radi Vas. Možemo:

- Pomoći da odaberete Primarnog pružatelja zdravstvene njege (Primary Care Provider, PCP) za sebe.
- Upoznati Vas i Vašu porodicu sa kontrolisanim zdravstvenom zaštitom uključujući način pristupa uslugama i ulogu primarnog pružatelja zdravstvene njege.
- Pojasniti prava i dužnosti koje imate kao član Missouri Care plana;
- Pomoći Vam da dobijete usluge, odgovore na svoja pitanja i riješite probleme vezane za zdravstvenu zaštitu;
- Obavijestiti vas o beneficijama i uslugama (šta je pokriveno, a šta ne);
- Pomoći Vam pri zakazivanju pregleda;
- Ugovoriti prevoz neophodan za ostvarivanje zdravstvenih potreba članova plana Missouri Care;
- Brzo i pravovremeno rukovati, pohranjivati i voditi evidenciju o Vašim upitima;
- Pružiti Vam uvid u medicinski i obrazovni profil PCP-a, informisati Vas o lokaciji njihovog ureda i radnom vremenu;
- Upoznati Vas sa vidovima pomoći koji su Vama i Vašoj porodici dostupni u mjestu stanovanja;
- Pružiti Vam sljedeće informacije vezano za određene pružatelje usluga;
  - Da li pružatelj usluga trenutno učestvuje u Missouri Care planu;
  - Da li pružatelj usluga trenutno prima nove pacijente i
  - Da li postoje neka ograničenja u pružanju usluga, uključujući preporuke i prethodne saglasnosti koje morate pribaviti kako biste mogli koristiti usluge određenog pružatelja usluga.

Službi za članove je potrebna i Vaša pomoć. Missouri Care cijeni Vaše ideje i sugestije za izmjenu ili poboljšanje usluga koje Vam pružamo. Imate li ideju kako možemo poboljšati usluge koje Vam pružamo? Pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027**.

Ili nam pišite na adresu: Missouri Care Health Planu  
Attention: Member Services Department  
2404 Forum Blvd  
Columbia, Missouri 65203

Missouri Care izdaje informativnu brošuru namijenjenu za naše članove. Ova brošura pruža mnoštvo informacija o različitim načinima da očuvate svoje zdravlje. Ideje za sadržaje u brošuri često dolaze od članova poput Vas. Javite nam se ako trebate dodatne informacije o nekoj temi. Za sva Vaša pitanja, probleme ili ideje pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027**.

## **VRSTE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

### **REDOVNI ZDRAVSTVENI PREGLEDI**

Vaš pružatelj zdravstvene njege mora obezbijediti termin za Vas u roku od 30 dana od Vašeg poziva za zakazivanje redovnog zdravstvenog ili stomatološkog pregleda. Pozovite **1-800-322-6027** ako trebate pomoć.

Trudnicama je omogućen brži pristup uslugama pružatelja zdravstvene njege. U prvih šest mjeseci trudnoće pregled mora biti obavljen u roku od sedam dana od dana upućivanja zahtjeva. U posljednja tri mjeseca trudnoće pregled mora biti obavljen u roku od tri dana od dana upućivanja zahtjeva.

Na zakazani termin pregleda ne smije se čekati duže od jednog sata. Na primjer, ako je pregled u 14 sati, pregled treba započeti najkasnije do 15 sati. Ponekad se može desiti da čekate duže uslijed hitnih slučajeva. Pozovite Missouri Care na broj **1-800-322-6027** ako imate problema ili trebate pomoć za zakazivanje pregleda. Važno je da na sve preglede ponesete sve svoje kartice zdravstvenog osiguranja.

### **URGENTNI ZDRAVSTVENI PREGLEDI**

Ponekad Vam medicinska njega treba brzo, ali se ipak ne radi o hitnom slučaju. Primjeri situacija kada je potrebna urgentna zdravstvena njega su:

- visoka temperatura koja ne jenjava;
- uhobolja;
- osip koji ne prolazi;
- istegnut ili prenapregnut mišić; ili
- povraćanje ili proljev koji ne prestaju.

Urgentni zdravstveni pregledi moraju biti obavljeni u sljedećim rokovima:

- za ozbiljne bolesti ili ozljede, pregledi su dostupni u svako doba;
- za tegobe kao što su visoka temperatura i povraćanje ili proljev koji ne prestaje, pregled mora biti obavljen u roku od 24 sata;

- za tegobe kao što su osipi, bolovi i groznica koji nisu opasni po život, Vaš pružatelj njege mora obaviti pregled u kraćem od dva roka: pet radnih dana ili jedna sedmica.

Vaš pružatelj zdravstvene njege će preuzeti brigu o Vama ako je to u njegovoj moći. U protivnom, poslaće Vas drugom pružatelju usluga ako pregled ne može izvršiti u predviđenom roku. Važno je da na sve preglede ponesete sve svoje kartice zdravstvenog osiguranja.

## **PREGLEDI MENTALNOG ZDRAVLJA**

Za preglede mentalnog zdravlja vrijede isti principi kao za redovne i urgentne zdravstvene preglede.

U okviru plana Missouri Care, pružatelja usluga za mentalno zdravlje možete posjetiti četiri puta godišnje bez pribavljanja odobrenja. Nakon iskorištenja četiri termina pregleda mentalnog zdravlja, Missouri Care mora odobriti daljnje preglede. Pozovite Missouri Care na broj **1-800-889-4073**. Važno je da na sve preglede ponesete svoje kartice zdravstvenog osiguranja.

## **STOMATOLOŠKI PREGLEDI**

Za stomatološke preglede vrijede isti principi kao za redovne i urgentne zdravstvene preglede.

## **HITNE MEDICINSKE USLUGE**

U hitnim slučajevima idite do najbliže stanice hitne pomoći čak i ako ista nije dio Missouri Care mreže ili pozovite 911. U stanici hitne pomoći, pružatelj zdravstvene njege će utvrditi da li Vam je potrebna hitna medicinska njega. U svako doba dana i noći možete pozvati broj naveden na poleđini Vaše Missouri Care iskaznice za odgovore na pitanja vezana za odlazak u stanicu hitne pomoći. Nakon pregleda u stanici hitne pomoći nazovite svog PCP-a.

Hitni slučaj je situacija u kojoj pozivate broj 911 ili idete u najbližu stanicu hitne pomoći radi tegoba poput:

- bolova u prsima;
- moždanog udara;
- otežanog disanja;
- teških opekotina;
- dubokih posjekotina/intenzivnog krvarenja ili
- ozljeda od vatrenog oružja.

Ako niste sigurni o kakvom zdravstvenom problemu se radi, odmah potražite pomoć ili nazovite ured svog PCP-a za savjet. Zatražite broj koji možete pozvati u periodu kada je ured zatvoren. Takođe možete pozvati liniju za zdravstvene savjete (Health Advice Line) Missouri Care plana na broj **1-800-556-1555**.

Najbolje ćete postupiti ako pozvete ili posjetite ured svog PCP-a kada se radi o zdravstvenim problemima koji nisu hitni poput:

- uhobolje;

- upale grla;
- bolova u leđima;
- malih posjekotina ili
- prehlade/gripe.

Za liječenje navedenih tegoba trebate nazvati svog PCP-a. Možda ćete morati platiti troškove medicinske njege u stanici hitne pomoći, ako je ista pružena zbog problema koji ne spada u hitne slučajeve.

Usluge hitne medicinske pomoći obuhvataju postupke zdravstvene njege i usluge koje se pružaju u svrhu procjene i stabiliziranja posljedica nepredviđenih situacija ili događaja, odnosno, iznenadnog nastupa zdravstvenih stanja vezanih za tjelesno ili mentalno zdravlje ili zloupotrebu psihoaktivnih supstanci koje se manifestiraju kroz akutne simptome koji su opasni u tolikoj mjeri (uključujući i intenzivni bol) da bi izostanak trenutne medicinske njege, po najboljoj procjeni medicinskog laika sa prosječnim znanjem o zdravlju i medicini, mogao za posljedicu imati:

- ozbiljno ugrožavanje tjelesnog i mentalnog zdravlja pacijenta (ili kada se radi o trudnicama, zdravlja majke i nerođenog djeteta);
- ozbiljno otežavanje odvijanja tjelesnih funkcija;
- ozbiljne poremećaje u radu bilo kojeg organa ili dijela tijela;
- nanošenje ozbiljne štete pojedincu ili okolini uslijed hitnog slučaja vezanog za alkoholizam ili zloupotrebu narkotika; ili
- nanošenje ozbiljnih ozljeda pojedincu ili okolini ili
- kada se radi o trudnicama koje imaju porođajne bolove:
  - (a) nema dovoljno vremena za siguran transport do druge bolnice prije porođaja, ili bi
  - (b) transport mogao predstavljati opasnost po zdravlje i sigurnost trudnice i nerođenog djeteta.

## **HITNE MEDICINSKE USLUGE**

U nastavku je dat spisak lokacija na kojima se pružaju hitne medicinske usluge:

Allen County Hospital  
101 South First Street  
Iola, KS 66749

Bothwell Regional Health Center  
601 East 14th Street  
Sedalia, MO 65301

Audrain Medical Center  
620 East Monroe Street  
Mexico, MO 65265

Callaway Community Hospital  
10 South Hospital Drive  
Fulton, MO 65251

Bates County Memorial Hospital  
615 West Nursery Street  
Butler, MO 64730

Cameron Regional Medical Center  
1600 E. Evergreen  
Cameron, MO 64429

Blessing Hospital  
Broadway @ 11<sup>th</sup> & 14<sup>th</sup> Streets  
Quincy, IL 62305

Capital Region Medical Center  
1125 Madison Street  
Jefferson City, MO 65101

Cass Medical Center  
1800 East Mechanic Street  
Harrisonville, MO 64701

Cedar County Memorial Hospital  
1401 South Park Street  
El Dorado Spring, MO 64744

Centerpoint Medical Center  
19600 East 39th Street  
Independence, MO 64057

Columbia Regional Hospital  
404 Keene Street  
Columbia, MO 65201

Cooper County Memorial Hospital  
17651 B Highway  
Boonville, MO 65233

Des Peres Hospital  
2345 Dougherty Ferry Road  
Saint Louis, MO 63122

Fitzgibbon Hospital  
2305 South Highway 65  
Marshall, MO 65340

Forest Park Community Hospital  
6150 Oakland Avenue  
Saint Louis, MO 63139

Golden Valley Memorial Hospital  
1600 North Second Street  
Clinton, MO 64735

Hannibal Regional Hospital  
6000 Hospital Drive  
Hannibal, MO 63401

Hedrick Medical Center  
100 Central Street  
Chillicothe, MO 64601

Hermann Area District Hospital  
509 West 18th Street  
Hermann, MO 65041

I-70 Medical Center  
105 Hospital Drive  
Sweet Springs, MO 65351

Iron County Hospital  
301 North Highway 21  
Pilot Knob, MO 63663

Jefferson Memorial Hospital  
1400 US Highway 61  
Festus, MO 63028

Lafayette Regional Health Center  
1500 State Street  
Lexington, MO 64067

Lake Regional Health System  
54 Hospital Drive  
Osage Beach, MO 65065

Lee's Summit Medical Center  
2100 SE Blue Parkway  
Lees Summit, MO 64063

Lincoln County Medical Center  
1000 East Cherry Street  
Troy, MO 63379

Menorah Medical Center  
5721 West 119<sup>th</sup> Street  
Overland Park, KS 66209

Mineral Area Regional Medical Center  
1212 Weber Road  
Farmington, MO 63640

Moberly Regional Medical Center  
1515 Union Avenue  
Moberly, MO 65270

Nevada Regional Medical Center  
800 South Ash Street  
Nevada, MO 64772

Northeast Regional Medical Center  
315 South Osteopathy Street  
Kirksville, MO 63501

Overland Park Regional Medical Center  
10500 Quivira Road  
Overland Park, KS 66215

Perry County Memorial Hospital  
434 North West Street  
Perryville, MO 63775

Pershing Memorial Hospital  
130 East Lockling Street  
Brookfield, MO 64628

Phelps County Regional Medical Center  
1000 West 10th Street  
Rolla, MO 65401

Pike County Memorial Hospital  
2305 Georgia Street  
Louisiana, MO 63353

Ray County Memorial Hospital  
904 Wollard Boulevard  
Richmond, MO 64085

Research Belton Hospital  
17065 South U.S. Highway 71  
Belton, MO 64012

Research Medical Center  
2316 East Meyer Boulevard  
Kansas City, MO 64132

SSM Saint Clare Health Center  
1015 Bowles Avenue  
Fenton, MO 63026

SSM DePaul Health Center  
12303 De Paul Drive  
Bridgeton, MO 63044

SSM Saint Joseph Health Center  
300 1st Capitol Drive  
Saint Charles, MO 63301

SSM Saint Joseph Hospital West  
100 Medical Plaza  
Lake Saint Louis, MO 63367

SSM Saint Mary's Health Center  
6420 Clayton Road  
Saint Louis, MO 63117

Sac-Osage Hospital  
Junction 13 & Business 13  
Osceola, MO 64776

Saint Louis University Hospital  
3635 Vista Avenue  
Saint Louis, MO 63110

Saint Luke's Northland Hospital  
5830 Northwest Barry Road  
Kansas City, MO 64154

Samaritan Hospital  
1205 North Missouri Street  
Macon, MO 63552

Saint Alexius Hospital  
3933 South Broadway  
Saint Louis, MO 63118

Saint John's Hospital – Lebanon  
100 Hospital Drive  
Lebanon, MO 65536

Saint John's Regional Health Center  
1235 East Cherokee Street  
Springfield, MO 65804

Saint Joseph Medical Center  
1000 Carondelet Dr  
Kansas City, MO 64114

Saint Mary's Medical Center  
201 Northwest R D Mize Road  
Blue Springs, MO 64014

Truman Medical Center Hospital Hill  
2301 Holmes Street  
Kansas City, MO 64108

Truman Medical Center Lakewood  
7900 Lee's Summit Road  
Kansas City, MO 64139

University Hospital  
1 Hospital Drive  
Columbia, MO 65212

Washington County Memorial Hospital  
300 Health Way  
Potosi, MO 63664

Western Missouri Medical Center  
403 Burkarth Road  
Warrensburg, MO 64093

Wright Memorial Hospital  
701 East 1st Street  
Trenton, MO 64683

## **NJEGA NAKON STABILIZACIJE**

Usluge zdravstvene njege nakon stabilizacije podrazumijevaju pokrivena usluga vezane za zdravstveno stanje nakon hitnog slučaja koje se pružaju članovima nakon stabiliziranja njihovog zdravstvenog stanja kako bi se isto održalo, poboljšalo ili razriješilo.

## **USLUGE ZDRAVSTVENE NJEGE NAKON STABILIZACIJE**

Zdravstvena njega nakon stabilizacije se pruža nakon hitnog medicinskog slučaja. Cilj ovog vida njege je održavanje, poboljšanje ili razrješenje stanja u kome se član nalazi nakon hitnog slučaja.

- Missouri Care će snositi troškove zdravstvene njege nakon stabilizacije koja se:
- Pruža unutar ili van naše mreže kada je ista prethodno odobrena od strane pružatelja njege ili predstavnika Missouri Care plana.
  - Pruža unutar ili van naše mreže kada ista nije prethodno odobrena od strane Missouri Care plana pod uslovom da je namijenjena za održavanje stanja člana u periodu od trideset (30) minuta nakon upućivanja zahtjeva Missouri Care planu za davanje prethodnog odobrenja za nastavak pružanja usluga zdravstvene njege nakon stabilizacije.
  - Pruža unutar ili van naše mreže kada ista nije prethodno odobrena od strane pružatelja zdravstvene njege ili predstavnika Missouri Care plana, pod uslovom da je namijenjena za održavanje, poboljšanje ili razrješenje stanja u kom se član nalazi u situacijama kada:
    - Missouri Care ne odgovori na zahtjev za davanje prethodnog odobrenja u roku od trideset (30) minuta;
    - Nije moguće stupiti u kontakt sa Missouri Care planom;
    - Predstavnik Missouri Care plana i trenutni pružatelj njege ne mogu postići dogovor o njezi za člana ili Missouri Care pružatelj njege nije dostupan za raspravu o njezi za člana. Ako dođe do ovoga, Missouri Care će omogućiti trenutnom pružatelju njege da raspravi situaciju sa Missouri Care pružateljem njege. Trenutni pružatelj njege može nastaviti sa njegom do stupanja u kontakt sa Missouri Care pružateljem njege. Ali ako Missouri Care pružatelj njege može liječiti člana u bolnici, on će na sebe preuzeti njegovu daljnju njegu.

Ovu njegu Missouri Care članovima ne smije naplaćivati više nego što bi naplatio njegu koju pruža Missouri Care pružatelj njege. Missouri Care sa pružateljima njege koji nisu dio mreže, dogovara plaćanje i vremenske termine za pružanje usluge zdravstvene njege nakon stabilizacije.

Missouri Care ne snosi troškove daljnje zdravstvene njege nakon stabilizacije koja nije prethodno odobrena, kada:

- Missouri Care pružatelj njege može njegovati člana u bolnici i na sebe preuzme daljnju njegu;
- Missouri Care pružatelj njege na sebe preuzme daljnju njegu nakon premještanja člana na novu lokaciju;
- Predstavnik Missouri Care plana i trenutni pružatelj njege postignu dogovor o pružanju njege članu, ili
- Kada član bude premješten na novu lokaciju.

## **VAŠ PRIMARNI PRUŽATELJ ZDRAVSTVENE NJEGE**

### **ŠTA JE PRIMARNI PRUŽATELJ ZDRAVSTVENE NJEGE (PRIMARY CARE PROVIDER, PCP)?**

Vi i svaki član Vaše porodice koji ispunjava uslove za MO HealthNet kontrolisanu zdravstvenu zaštitu, možete odabrati vlastitog PCP-a sa spiska pružatelja zdravstvene njege Missouri Care plana. Vaš PCP je vaš primarni pružatelj zdravstvene njege. Vi, Vaš PCP i Missouri Care radite zajedno kao tim. Naša je želja da Vam osiguramo najbolju moguću zdravstvenu njegu. Vaš PCP će se pobrinuti da budu pokrivenne usluge koje su Vam potrebne.

Važno je da imate dobru komunikaciju sa svojim PCP-om. Obavezno razgovarajte sa svojim PCP-om o svim zdravstvenim problemima ili nedoumicama koje imate. Na taj način Vaš PCP se pobliže upoznaje sa Vama i može Vam pomoći da ostvarite zdravstvenu njegu koja Vam je potrebna. Uvijek se pridržavajte uputstava PCP-a vezanih za zdravstvenu njegu.

PCP kojeg ste odabrali možda ne prihvata nove pacijente. Ako imate pitanja pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027**.

### **ODABIR I PROMJENA PRIMARNOG PRUŽATELJA ZDRAVSTVENE NJEGE (PRIMARY CARE PROVIDER, PCP)**

Morate odabrati PCP-a. Ako to ne učinite, mi ćemo ga odabrati u Vaše ime. PCP rukovodi Vašom zdravstvenom njegom. PCP poznaje Missouri Care mrežu i može Vas uputiti specijalisti ako Vam je potreban. Možete zahtijevati da Vaš PCP bude specijalista ako imate hronično oboljenje ili invaliditet. Razradićemo plan koji će osigurati da dobijete njegu koja Vam treba.

Imate pravo da promijenite PCP-a u okviru našeg MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite. Promjena PCP-a stupa na snagu isti dan kada pozovete Missouri Care. Svog PCP-a možete mijenjati do dva puta godišnje. Djeca pod državnim starateljstvom mogu mijenjati PCP-ove kad god smatraju da je to potrebno. Da biste izvršili promjenu PCP-a pozovite nas na broj **1-800-322-6027**.

### **OSTVARIVANJE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

Pozovite svog Primarnog pružatelja zdravstvene njege (Primary Care Provider, PCP) kada trebate zdravstvenu njegu. Broj telefona Vašeg PCP-a je naveden na Vašoj Missouri Care iskaznici. Vaš PCP će Vam osigurati neophodnu njegu ili će Vas uputiti specijalisti.

Za naredne usluge nije potreban uput PCP-a:

- Kontrola rađanja ili planiranje porodice – možete se obratiti našim pružateljima usluga ili ovlaštenom MO HealthNet pružatelju zdravstvene njege. Mi ćemo snositi troškove ove njege čak i ako pružatelj nije dio Missouri Care plana.

- Usluge zaštite mentalnog zdravlja – možete se obratiti bilo kojem od naših pružatelja usluga za mentalno zdravlje. Samo pozovite sljedeći besplatni broj **1-800-889-4073**.
- Lokalne javne zdravstvene ustanove – djeca mogu primati vakcinacije u lokalnim javnim zdravstvenim ustanovama. Članovi se mogu javiti u lokalne javne zdravstvene ustanove radi obavljanja testova i liječenja bolesti koje se prenose polnim putem i tuberkuloze, obavljanje testova za HIV/AIDS ili obavljanja kontrola, testova i liječenja trovanja olovom.
- Zdravstvena njega žena – možete se obratiti bilo kojem od naših pružatelja ginekološke njege.
- Stomatološka njega – pozovite broj 1-888-696-9533.
- Očna njega – pozovite broj **1-800-322-6027**.

Možda ćete morati platiti za pružene usluge u slučaju da:

- Odete kod drugog pružatelja zdravstvene njege bez uputa Vašeg PCP-a.
- Zatražite medicinske usluge koje nisu pokrivena planom MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite.
- Bez prethodnog odobrenja odete kod pružatelja usluga koji nije Missouri Care pružatelj zdravstvene njege.
- Niste pribavili prethodno odobrenje za usluge za koje je ono potrebno.

## **PUTNA UDALJENOST**

Missouri Care želi da Vam omogući preglede sa PCP-om kad god imate potrebu za tim. Vaš PCP će se pobrinuti da budu pokrivena usluge koje su Vam potrebne. Imamo PCP-ove koji se nalaze na udaljenosti u krugu od 30 milja od Vašeg doma. Ako Vam zatreba pregled kod specijaliste, Vaš PCP će Vas uputiti na jednog od specijalista koji je od Vašeg doma udaljen 25 do 100 milja. Ako imate pitanja pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027**.

## **MEDICINSKA NUŽNOST**

Missouri Care donosi odluke na osnovu medicinske nužnosti usluga koje je PCP naručio. To znači da naš Upravnik medicinske službe odlučuje da li pružena medicinska usluga zadovoljava medicinske standarde za dato zdravstveno stanje.

Medicinska nužnost se koristi kao kriterij za utvrđivanje da li određeni vid liječenja:

- Prikladan za određenu tjelesnu ili mentalnu bolest ili ozljedu
- Doprinosi poboljšanju funkcionisanja ozljeđenog dijela tijela
- Može umanjiti efekte invaliditeta

Ponekad se od Vašeg PCP traži da pozove Missouri Care kako bi zahtijevao dozvolu za izvođenje medicinske procedure ili propisivanje lijeka. Ovaj proces se naziva davanje odobrenja.

- Ako zahtjev bude odobren:
  - PCP ili ljekar specijalista mogu provesti zahtijevano liječenje.
- Ako zahtjev bude odbijen:
  - Upravnik medicinske službe u Missouri Care planu će preporučiti drugu vrstu liječenja rukovodeći se medicinskom nužnošću.

**Ako usluga bude odbijena, primićete pismo od Missouri Care plana. Vaš PCP ili ljekar specijalista ne može Vam naplatiti odbijenu uslugu. Molimo pozovite Službu za članove ako dobijete račun za odbijene usluge.**

### **KAKO DA OTKAŽEM ILI PROMIJENIM TERMIN PREGLEDA?**

Ako je potrebno da otkazete ili promijenite termin pregleda kod svog Missouri Care pružatelja zdravstvene njege, molimo da pozovete njegov ured najmanje 24 sata prije zakazanog termina. Ovo će omogućiti pružatelju njege da vrijeme posveti drugim pacijentima. Nakon otkazivanja uvijek pokušajte zakazati pregled u drugom terminu.

### **ŠTA AKO MI JE POTREBNO DA IDEM KOD SPECIJALISTE?**

PCP je zadužen za rukovođenje Vašom zdravstvenom njegom. PCP će, po potrebi, ugovoriti pružanje njege kod drugog pružatelja. Obavezno se pridržavajte uputstava Vašeg PCP-a kada Vam njegu pruža drugi pružatelj.

Ako odete kod drugog pružatelja njege bez da pribavite odobrenje od svog PCP-a ili Missouri Care plana, možda ćete morati sami snositi troškove usluga. Missouri Care neće platiti za usluge ili liječenje koje ste primili bez odobrenja PCP-a ili Missouri Care plana.

U većini slučajeva bićete upućeni na pružatelja njege koji je dio Missouri Care mreže pružatelja njege. Ponekad ćete biti upućeni pružatelju njege koji nije dio Missouri Care mreže pružatelja njege. Ovu vrstu preporuke dobijate ako Missouri Care nema pružatelja njege kvalifikovanog za pružanje usluga koje su Vama potrebne.

Ako Vaše zdravstveno stanje iziskuje njegu ljekara specijaliste, Vaš PCP će Vas uputiti takvom specijalisti. Zahtjev mora pripremiti Vaš PCP i poslati ga u Missouri Care plan.

Za sva pitanja o preporukama pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027**.

### **POSEBNE VRSTE ZDRAVSTVENE NJEGE**

Ako imate potrebu za posebnom vrstom zdravstvene njege, pozovite Missouri Care na broj **1-800-322-6027**. Missouri Care će sarađivati sa Vama kako bi Vam obezbijedio njegu koju trebate. Ako patite od hronične bolesti, a zdravstvenu njegu Vam pruža ljekar specijalista, možete zatražiti od Missouri Care plana da vam dodijeli ljekara specijalistu kao PCP-a.

## USLUGE

### ZDRAVSTVENE BENEFICIJE U OKVIRU MO HEALTHNET PLANA KONTROLISANE

#### ZDRAVSTVENE ZAŠTITE:

Pojedine beneficije su ograničene na osnovu pripadnosti grupi koja ispunjava uslove ili na osnovu životne dobi. Beneficije koje su možda ograničene imaju oznaku "\*" kod svog naziva. Za pojedine usluge potrebno je pribaviti prethodno odobrenje. Pozovite Missouri Care na broj **1-800-322-6027** za informacije o Vašim zdravstvenim beneficijama.

- Dnevna zdravstvena njega za odrasle\*
- Ambulanta
- Ambulantni hirurški centar i porođajni centar
- Mentalno zdravlje i zloupotreba psihoaktivnih supstanci
- Kontrola malignih oboljenja
- Stomatološke usluge vezane za traumu usta, vilice, zuba i povezanih dijelova tijela koja je nastala kao rezultat ozljede. Stomatološke usluge u situacijama kada bi stomatološko liječenje moglo imati izrazite negativne efekte na postojeće zdravstveno stanje.
- Trajna medicinska pomagala (Durable Medical Equipment, DME)
- Hitne usluge vezane za tjelesno i mentalno zdravlje i zloupotrebu psihoaktivnih supstanci i usluge njege nakon stabilizacije
- Planiranje porodice
- Kućna zdravstvena njega
- Hospicij za terminalno bolesne sa manje od šest mjeseci života
- Bolnički smještaj kada je neophodan boravak preko noći
- Laboratorijske pretrage i rentgensko snimanje
- Beneficije za materinstvo, uključujući i ovlaštenu babicu
- Optičke usluge uključuju jedan sveobuhvatan ili jedan djelimični pregled očiju svake dvije godine za poremećaj refrakcije, usluge vezane za traumu ili liječenje oboljenja/medicinskog stanja (uključujući očne proteze) i jedan par naočala svake dvije godine (tokom bilo kojeg 24. mjesečnog perioda)
- Ambulantski smještaj kada boravak preko noći nije neophodan
- Lična njega
- Podijatrijska njega, ograničene medicinske usluge za Vaša stopala
- Usluge Primarnog pružatelja zdravstvenenjege (Primary Care Provider, PCP)
- Specijalistička njega uz preporuku PCP-a
- Usluge vezane za transplantaciju
- Prevoz na medicinske preglede\*
- Naredne usluge možete dobiti u okviru Vašeg MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite ili od lokalne ustanove javnog zdravlja:
  - kontrola, testiranje i liječenje polno prenosivih bolesti
  - kontrola i testiranje na HIV
  - kontrola, testiranje i liječenje tuberkuloze
  - vakcinacija djece
  - kontrola, testiranje i liječenje trovanja olovom

## **DODATNE BENEFICIJE ZA DJECU I ŽENE U MO HEALTHNET KATEGORIJI POMOĆI ZA TRUDNICE**

Pod djetetom se podrazumijeva svako lice mlađe od dvadeset jedne (21.) godine. Za pojedine usluge potrebno je pribaviti prethodno odobrenje. Pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027** da provjerite. Žene moraju spadati u MO HealthNet kategoriju pomoći za trudnice kako bi ostvarile dodatne beneficije.

- Sveobuhvatne usluge dnevne rehabilitacije kao pomoć pri oporavku od ozbiljnih ozljeda glave
- Stomatološke usluge
- Edukacija o dijabetesu i obuka za samostalnu terapiju
- Pomagala za sluh i slične usluge
- Podijatrijska njega, medicinske usluge za Vaša stopala
- Vid - djeca ostvaruju punu očnu njegu u okviru Missouri Care plana. Pojedine trudnice ostvaruju pravo na očnu njegu u okviru Missouri Care plana koja obuhvata jedan (1) sveobuhvatan ili (1) djelimičan očni pregled za poremećaj refrakcije i jedan (1) par naočala godišnje.
- MO HealthNet ima poseban program pružanja neophodnih medicinskih usluga za djecu. Program se zove Pravovremena periodična kontrola, dijagnosticiranje i liječenje mladih (Early Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) ili Zdrava djeca i omladina (Healthy Children and Youth, HCY). Vaš Primarni pružatelj zdravstvene njege (Primary Care Provider, PCP) može Vašem djetetu pružiti pomenute usluge EPSDT/HCY.

Neki primjeri EPSDT/HCY usluga su:

- medicinska historija djeteta
- zdravstveni pregled bez svlačenja
- kontrole krvi i/ili mokraće
- vakcinacija
- kontrola i testiranje nivoa olova u krvi
- praćenje rasta i razvoja Vašeg djeteta
- kontrola vida, sluha i zuba
- stomatološka njega i zubne proteze kada su iste potrebne iz zdravstvenih razloga
- posjete medicinskih sestara u Vašem domu
- posebne terapije kao što su fizikalna, radna ili govorna
- pomagala koja djeci sa poteškoćama omogućavaju da govore
- lična njega kao pomoć u njegovanju bolesnog ili djeteta sa invaliditetom
- rukovođenje zdravstvenom njegom
- psihološke usluge/savjetovanje
- zdravstvena edukacija

Zdravstvene kontrole za EPSDT/HCY pomažu da djeca ostanu zdrava ili omogućavaju utvrđivanje problema koji zahtijevaju medicinsku intervenciju. Vaše dijete mora redovno dolaziti na kontrolne preglede. Djeca uzrasta od 6 mjeseci do 6 godina moraju proći kontrolu trovanja olovom. Donju tabelu možete koristiti za evidentiranje zdravstvenih kontrola i kontrola trovanja olovom koje Vaše dijete prolazi.

| <b>Bilješke o zdravstvenim kontrolama i procjena opasnosti od trovanja olovom</b> |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| <b>Uzrast</b>   | <b>Datum zdravstvene kontrole</b> | <b>Datum kontrole trovanja olovom</b>   |
| Novorođenče   |                                   |   |
| Do jednog mjeseca   |                                   |   |
| 2-3 mjeseca   |                                   |   |
| 4-5 mjeseci   |                                   |   |
| 6-8 mjeseci   |                                   |   |
| 9-11 mjeseci  |                                   |   |
| 12-14 mjeseci   |                                   | Vaše dijete treba kontrolu nivoa olova u krvi u uzrastu od 12 i 24 mjeseca  |
| 15-17 mjeseci   |                                   |   |
| 18-23 mjeseca   |                                   |   |
| 24 mjeseca  |                                   |   |
| 30 mjeseci  |                                   |   |
| 3 godine  |                                   | Vaše dijete treba kontrolu nivoa olova u krvi svake godine do uzrasta od 6 godina ukoliko živite u zoni visokog rizika. |
| 4 godine  |                                   |   |
| 5 godina  |                                   |   |
| 6-7 godina  |                                   |   |
| 8-9 godina  |                                   |   |
| 10-11 godina  |                                   |   |
| 12-13 godina  |                                   | Kontrola nivoa olova u krvi se preporučuje za žene u reproduktivnom dobu  |
| 14-15 godina  |                                   |   |
| 16-17 godina  |                                   |   |
| 18-19 godina  |                                   |   |
| 20 godina   |                                   |   |

U tabeli ispod navedene su najvažnije kontrole, neophodne Vašem djetetu. Ovdje nisu pomenute sve kontrole koje mogu zatrebati. Razgovarajte sa PCP-om Vašeg djeteta.

| Uzrast      | Kontrola   |
|-------------|--|
| Novorođenče | Kontrola fenilketonurije (PKU)                         |
| 1-2 sedmice | Kontrola PKU i funkcije tiroidne žlijezde              |
| 12 mjeseci  | Kontrola tuberkuloze, krvne slike i nivoa olova u krvi |
| 2 godine    | Kontrola olova u krvi                                  |
| 3 godine    | Kontrola olova u krvi u zonama visokog rizika.         |
| 4 godine    | Kontrola olova u krvi u zonama visokog rizika.         |
| 5 godina    | Kontrola olova u krvi u zonama visokog rizika.         |
| 6 godina    | Kontrola olova u krvi u zonama visokog rizika.         |

## KONTROLA NIVOVA OLOVA U KRVI KOD DJECE I TRUDNICA

Vaše dijete može biti u opasnosti od trovanja olovom ako:

- živite ili posjećujete kuću izgrađenu prije 1978.
- neko u Vašem domaćinstvu radi kao:
  - vodoinstalater;
  - automehaničar;
  - štampar;
  - livac u čeličani;
  - proizvođač baterija;
  - radnik na benzinskoj pumpi, ili
  - neki drugi posao gdje se dolazi u dodir sa olovom.

Ima još načina na koje se Vaše dijete može otrovati olovom. Pozovite broj **1-800-322-6027** ako imate pitanja o trovanju olovom.

Visoki nivoi olova u krvi mogu izazvati oštećenja mozga, pa čak i smrt. Prisustvo olova u krvi djece je čest zdravstveni problem. Potrebno je provoditi kontrole nivoa olova u krvi djece:

- Zakon države Misuri propisuje da se nivo olova u krvi djeteta mora kontrolisati jednom godišnje ako je dijete u uzrastu od šest mjeseci do šest godina i živi u zoni visokog rizika;
- Kada dijete dođe u uzrast od jedne godine i ponovo u uzrastu od dvije godine;
- Kada je dijete u uzrastu od šest mjeseci do šest godina, a postoji mogućnost da je bilo izloženo olovu, i
- Ako je dijete mlađe od šest godina, a nikad nije bilo na kontroli olova u krvi.

Kontrola nivoa olova u krvi se odvija u dva dijela. Prvo, Primarni pružatelj zdravstvene njege (Primary Care Provider, PCP) postavlja pitanja kako bi utvrdio da li je dijete bilo izloženo olovu. Nakon toga PCP može izvaditi krv djeteta radi analize nivoa olova. To se naziva kontrola nivoa olova u krvi. Djeca uzrasta od jedne godine i ponovo u uzrastu od dvije godine moraju obaviti kontrolu nivoa olova u krvi. Djeca sa visokim nivoom olova u krvi moraju biti podvrgnuta dodatnoj zdravstvenoj njezi zbog trovanja olovom.

Visoki nivoi olova u krvi trudnice mogu nanijeti štetu nerođenom djetetu. Ako ste trudni obratite se svom PCP-u ili ginekologu kako biste utvrdili da li ste bili izloženi olovu.

## **ZDRAVSTVENO OSIGURANJE NOVOROĐENČETA**

Ako ste dobili bebu morate:

- Pozvati stručno lice za ispunjavanje uslova pri Odjeljenju za podršku porodici što je prije moguće kako biste prijavili rođenje djeteta. Država će Vašoj bebi dodijeliti identifikacioni broj, poznat kao DCN ili MO HealthNet broj.
- Pozvati Missouri Care na broj **1-800-322-6027** i
- Odabрати PCP-a za Vašu bebu iz mreže Missouri Care plana zdravstvene zaštite.

Vaša beba postaje član Missouri Care plana zdravstvene zaštite. Pozovite liniju pomoći za ućlanjivanje u plan MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite na broj 1-800-348-6627 ako svoju bebu želite prijaviti na drugi plan MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite. Ovo je jedini broj telefona namijenjen za promjenu MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite. Bebu ne možete ućlaniti prije rođenja. MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite ne možete mijenjati dok beba ne bude rođena i ne dobije svoj MO HealthNet broj. Osoblje Odjeljenja za podršku porodici ne može promijeniti MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite Vašeg djeteta.

Kako biste bili sigurni da bebi na raspolaganju stoje sve neophodne usluge, nastavite koristiti trenutni MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite i usluge PCP-a sve dok novi MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite ne stupi na snagu. Ako želite promijeniti MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite Vaše bebe, proći će najviše 45 dana prije nego novi MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite ne stupi na snagu.

## **POSJETE PATRONAŽNE SESTRE VAMA I VAŠEM DJETETU**

Možete se dogovoriti sa svojim Primarnim pružateljem zdravstvene zaštite (Primary Care Provider, PCP) da ranije odete kući nakon porođaja. Ako to uradite dobijate pravo na dvije posjete patronažne sestre u Vašem domu. Pravo na posjetu patronažne sestre u svom domu dobijate ako bolnicu napustite u roku od 48 sati

nakon porođaja, odnosno, u roku od 96 sati nakon porođaja carskim rezom. Prva posjeta patronažne sestre će biti u roku od dva dana od napuštanja bolnice. Dok će druga posjeta biti obavljena u roku od dvije sedmice od napuštanja bolnice. Moguće su i dodatne posjete patronažne sestre ukoliko se ukaže potreba za njima.

Tokom kućne posjete patronažna sestra će:

- Provjeriti zdravstveno stanje Vas i Vaše bebe;
- Porazgovarati sa Vama o svakodnevnim obavezama;
- Odgovoriti na Vaša pitanja;
- Podučiti Vas kako se obavljaju neke radnje, poput dojenja i
- Izvršiti laboratorijske pretrage ako ih je Vaš PCP zatražio.

## PROMJENE U BENEFICIJAMA ILI USLUGAMA

Missouri Care će Vam poslati pismo svaki put kada dođe do promjene u Vašim beneficijama. Pismo će pojasniti da li je neka beneficija promijenjena ili obustavljena. Pismo ćete dobiti i ako Vaš PCP promijeni svoju lokaciju. Obavijestićemo Vas ako Vaš PCP više ne prima članove Missouri Care plana.

Nazovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027** ako imate pitanja o promjenama u beneficijama i uslugama.

## RASPORED VAKCINACIJE ZA DJECU

Vakcinacijom se sprječava nastanak ozbiljnih oboljenja. Ova evidencija će Vam pomoći da pratite termine vakcinacije svog djeteta. Ako Vaše dijete nije primilo vakcinu u navedenom terminu, mora je primiti kasnije. Razgovarajte sa svojim PCP-om o vakcinaciji svog djeteta. Deca moraju da budu vakcinisana da bi se upisala u školu.

| Evidencija o vakcinaciji |                           |                   |
|--------------------------|---------------------------|-------------------|
| Uzrast                   | Vrsta vakcine             | Datum vakcinacije |
| Novorođenče              | Hepatitis B               |                   |
| 1 mjesec                 | Hepatitis B               |                   |
| 2 mjeseca                | DTaP, Hib, IPV, PCV, Rota |                   |
| 4 mjeseca                | DTaP, Hib, IPV, PCV, Rota |                   |

|              |  |  |
|--------------|--|--|
| 6 mjeseci    | Hepatitis B, DTaP,<br>Hib, IPV, PCV,<br>Grip, Rota |  |
| 12 mjeseci   | Hib, PCV, MMR,<br>Varičela, Hepatitis<br>A serija  |  |
| 15 mjeseci   | DTaP   |  |
| 4-6 godina   | DTaP, IPV, MMR,<br>Varičela                        |  |
| 11-12 godina | Tdap ili Td, MCV,<br>HPV (3 doze)                  |  |
| 13-18 godina | Tdap ili Td, MCV,<br>HPV serija<br>(naknadna)      |  |
| Svake godine | Grip (nakon 6<br>mjeseci)                          |  |

## ŠTA NIJE POKRIVENO?

### Ispod su dati primjeri usluga koje Missouri Care ne pokriva:

- Pojedine usluge koje nisu prethodno odobrene od strane Vašeg PCP-a.
- Operacije promjene pola i operacije za poništenje efekata dobrovoljne oplodnje.
- Usluge ili predmeti koji imaju samo kozmetički značaj.
- Usluge koje Upravnik medicinske službe Missouri Care plana procijeni kao eksperimentalne ili prevashodno namijenjene za istraživanje.
- Predmeti za ličnu njegu i zabavu, na primjer četkice za zube i TV prijemnici u bolničkim sobama.
- Missouri Care neće snositi troškove usluga koje nisu pokrivena MO HealthNet planom i nisu odobrene od strane Vašeg PCP-a ili Missouri Care plana.

## ZDRAVSTVENA ZAŠTITA MENTALNOG ZDRAVLJA

Missouri Care plan pokriva Vaše potreba vezane za zaštitu mentalnog zdravlja. Preporuka PCP-a nije neophodna za usluge zaštite mentalnog zdravlja. Možete se obratiti bilo kom pružatelju usluga za mentalno zdravlje sa liste pružatelja usluga Missouri Care plana. Imate pravo na četiri pregleda bez traženja odobrenja. Pazite da se obratite pružatelju usluga koji je dio naše mreže. Zaštita mentalnog zdravlja uključuje mentalnu njegu osoba koje zloupotrebljavaju narkotike ili alkohol ili imaju potrebu za drugim vidovima zaštite mentalnog zdravlja. Pozovite Missouri Care na broj

**1-800-322-6027** ili Missouri Care Behavioral Health (Missouri Care Odjel za zaštitu mentalnog zdravlja) na broj **1-800-889-4073** kako biste dobili usluge za mentalno zdravlje.

Djeca koja se nalaze u alternativnom smještaju ili su korisnici subvencije za usvajanje, usluge za mentalno zdravlje ostvaruju putem MO HealthNet Fee-for-Service (MO HealthNet naknada-za-uslugu) plana preko MO HealthNet ovlaštenih pružatelja usluga. Ova djeca usluge za zaštitu tjelesnog zdravlja ostvaruju preko Missouri Care plana.

## **USLUGE VOĐENJA MEDICINSKIH SLUČAJEVA**

Missouri Care pruža uslugu vođenja medicinskih slučajeva sljedećim kategorijama članova:

- Trudnicama
- Djeci uzrasta od 6 godina i mlađoj koja imaju povišen nivo olova u krvi

U roku od trideset (30) dana od dana učlanjenja, Missouri Care će dati smjernice za vođenje medicinskih slučajeva za nove članove koji boluju od:

- Raka
- Srčanih bolesti
- Hroničnih bolova
- Hepatitisa C
- HIV-a/AIDS-a
- Za djecu koja trebaju posebnu mentalnu njegu uključujući djecu sa poremećajima iz spektra autizma
- Anemije srpastih ćelija
- Anksioznih poremećaja i
- Pervazivnog razvojnog poremećaja

Uslugu davanja smjernice za vođenje medicinskih slučajeva možete zatražiti u svakom trenutku.

## **Suočavanje sa bolešću**

Ako Vam je dijagnosticirana depresija, astma, dijabetes, hronična opstruktivna bolest pluća (COPD) ili hronično zatajenje srca (CHF), a želite se pobliže upoznati sa svojom bolešću, Missouri Care Vam nudi program suočavanja sa bolešću. Pozovite Missouri Care na broj **1-800-322-6027** za pomoć pri suočavanju sa bolešću.

## **ZDRAVSTVENA ZAŠTITA ZA IMAOCE CRVENIH ILI BIJELIH MO HEALTHNET KARTICA**

Postoji mogućnost da ostvarite i određene usluge zdravstvene njege koje nisu pokrivene Missouri Care planom. Ove usluge su pokrivene MO HealthNet Fee-for-Service (MO HealthNet naknada-za-uslugu) planom preko MO HealthNet ovlaštenih pružatelja usluga. Missouri Care Vam može pomoći da pronađete MO HealthNet ovlaštenog pružatelja usluga za te vidove zdravstvene zaštite. Obavijestite svog

Primarnog pružatelja zdravstvene njege (Primary Care Provider, PCP) o uslugama koje koristite. Time omogućavate PCP-u da uspješnije brine o Vama. Ovaj vid zdravstvene zaštite može uključivati sljedeće:

- Farmaceutske usluge.
- Terapijske usluge za djecu obuhvaćenu Individualnim planom obrazovanja (Individual Education Plan, IEP) ili Individualnim porodičnim planom (Individualized Family Service Plan, IFSP). Roditelji, škola ili Odjel za mentalno zdravlje mogu pokrenuti IEP ili IFSP plan.
- Kućne posjete zdravstvenih radnika u cilju utvrđivanja prisustva olova u Vašem domu.
- Transplantaciju koštane srži i organa.
- SAFE/CARE ispitivanja za zlostavljanu djecu.
- Djeca koja se nalaze u alternativnom smještaju ili su korisnici subvencije za usvajanje, usluge za mentalno zdravlje ostvaruju putem plana MO HealthNet Fee-for-Service (MO HealthNet naknada-za-uslugu) preko MO HealthNet ovlaštenih pružatelja usluga. Ova djeca usluge za zaštitu tjelesnog zdravlja ostvaruju preko Missouri Care plana.
- Patronažna psihijatrijska rehabilitacija je poseban program koji vodi Odjel za mentalno zdravlje države Misuri (Missouri Department of Mental Health), a namijenjen je osobama sa teškim mentalnim i emotivnim poremećajima.
- Liječenje narkomanije i alkoholizma kod pružatelja usluga koji djeluje u okviru programa za Sveobuhvatno liječenje ovisnosti od psihoaktivnih supstanci i rehabilitaciju (Comprehensive Substance Treatment and Rehabilitation, CSTAR). Pozovite Missouri Care Odjel za usluge članovima (Missouri Care Member Services Department) na broj **1-800-322-6027** kako biste dobili listu pružatelja CSTAR usluga.
- Ciljano vođenje medicinskog slučaja za usluge zaštite mentalnog zdravlja.
- Abortus – (prekid trudnoće koja je posljedica silovanja, incesta ili kada je ugrožen život majke).

## **ŠTA AKO SAM TRUDNA?**

Missouri Care posebnu pažnju posvećuje trudnicama koje su članovi plana. Ako mislite da ste trudni odmah nas nazovite i obratite se stručnom licu za ispunjavanje uslova pri Odjeljenju za podršku porodici. Kada nazovete, Služba za članove će Vam pomoći da:

- odaberete PCP-a ili ginekologa koji će voditi vašu trudnoću (uključujući i prenatalnu njegu);

- pridružite se posebnim programima namijenjenim za učlanjene trudnice;
- odaberete PCP-a za svoju bebu i PCP-a za Vaš kontrolni pregled šest sedmica nakon rađanja djeteta.

**Rana i redovna prenatalna njega je veoma važna za zdravlje Vas i Vaše bebe.**

Vaš PCP/ginekolog će Vam pružiti:

- redovnu prenatalnu njegu i usluge;
- informacije o posebnim predavanjima za buduće majke;
- informacije o uslugama za planiranje porodice (uključujući pilule za sprječavanje začeća, kondome, podvezivanje jajnika);
- informacije o onome što Vas čeka tokom trudnoće; pravilnoj ishrani; vježbama i
- druge korisne informacije za buduće majke.

Neposredno nakon porođaja, Missouri Care preuzima brigu o cjelokupnoj zdravstvenoj njezi koja može zatrebati Vama ili Vašem djetetu. Ako više niste trudni, pozovite Službu za članove kako biste promijenili svog PCP-a ako to želite.

**PLANIRANJE PORODICE**

Svi članovi MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite (MO HealthNet Managed Care) ostvaruju pravo na usluge planiranja porodice bez obzira na njihovu životnu dob. Ove usluge se tretiraju kao privatne. Možete se obratiti Missouri Care pružatelju usluga ili ovlaštenom pružatelju usluga u okviru plana MO HealthNet Fee-for-Service (MO HealthNet naknada-za-uslugu) kako biste dobili usluge vezane za planiranje porodice. Nije potrebno da tražite prethodno odobrenje od Missouri Care. Missouri Care će snositi troškove usluga za planiranje porodice.

**PARTICIPACIJA ZA LIJEKOVE**

Participacija za lijekove – djeca mlađa od devetnaest (19) godina ne plaćaju participaciju za lijekove. Članovi stari devetnaest (19) godina i stariji, plaćaju participaciju za svaki lijek koji im se izda. Iznos participacije je \$0,50 do \$2,00 za svaki lijek. Iznos participacije se određuje na osnovu cijene lijeka. Participacija ni u kom slučaju ne bi trebala biti veća od \$2,00 po lijeku. Zapamtite, ako podizete više od jednog lijeka, plaćate participaciju za svaki pojedini lijek.

Participaciju ne plaćate kada je lijek namijenjen za hitni slučaj, planiranje porodice, usvojeno dijete, EPSDT/HCY usluge ili trudnoću.

Za informacije o plaćanju participacije pozovite MO HealthNet službu za podršku korisnicima (MO HealthNet Division Participant Services) na broj 1-800-392-2161.

Lijekove možete dobiti i kada nemate novaca da platite participaciju. Neplaćeni iznos ostaje evidentiran i moraćete ga izmiriti isto kao i druge račune.

## **TELEFONSKA LINIJA ZA ZDRAVSTVENE INFORMACIJE (INFORMED HEALTH LINE)**

### **LINIJA ZA ZDRAVSTVENE SAVJETE**

Drugi način na koji možete preuzeti brigu o vlastitoj zdravstvenoj zaštiti je Missouri Care telefonska linija za zdravstvene informacije (Informed Health Line, IHL). Medicinske sestre su dostupne 24 sata dnevno, 7 dana sedmično za odgovore na Vaša pitanja u vezi zdravstvene zaštite.

IHL ne može zamijeniti Vašeg PCP-a. Međutim, ako su kasni noćni sati i niste u mogućnosti da stupite u kontakt sa svojim PCP-om, medicinske sestre Vam mogu pomoći da odlučite šta poduzeti. One Vam, takođe, mogu dati korisne savjete kako da se osjećate bolje i ostanete zdravi.

Kada Vaše dijete ne može da spava zbog uholje ili Vas glavobolja drži budnim, lijepo je znati da, zahvaljujući ovoj usluzi, niste usamljeni u svojoj nevolji.

Pozovite Telefonsku liniju za zdravstvene informacije na broj 1-800-556-1555 (poziv je besplatan).

### **ZDRAVSTVENA ZAŠTITA VAN MJESTA STANOVANJA**

- Ako Vam medicinska njega treba brzo, a niste u svom mjestu stanovanja, pozovite svog PCP-a ili Missouri Care na broj **1-800-322-6027**.
- U hitnom slučaju ne morate zvati svog PCP-a prije medicinske intervencije. Samo se javite u najbližu stanicu hitne pomoći ili nazovite 911.
- Nakon pregleda u stanici hitne pomoći nazovite svog PCP-a.
- Za naknadnu zdravstvenu njegu obratite se svom PCP-u.
- Rutinsku zdravstvenu njegu morate ostvariti preko svog PCP-a kada se vratite u mjesto stanovanja.
- Sve usluge primljene van Sjedinjenih Američkih Država i Američkih teritorija nisu pokriveno.

### **ŠTA AKO NEMAM OBEZBJEĐEN PREVOZ?**

#### **PREVOZ U HITNIM SLUČAJEVIMA**

Nazovite 911 ili najbližu ambulantu.

#### **PREVOZ U SLUČAJEVIMA KOJI NISU HITNI (NON EMERGENCY MEDICAL TRANSPORTATION, NEMT)**

Skraćenica NEMT označava Non-Emergency Medical Transportation (Prevoz u slučajevima koji nisu hitni). NEMT možete koristiti kada nemate riješen besplatni prevoz na zakazani pregled. Po potrebi se koriste kuponi za javni prevoz i autobuse, kombi vozila, taksi služba ili čak ambulanto vozilo kako bismo Vam obezbijedili prevoz na zakazani pregled. Missouri Care će Vam obezbijediti prevoz koji odgovara Vašim potrebama. Nemate mogućnost odabira vrste vozila ili prevoznika koji obavlja prevoz. Možete ostvariti nadoknadu troškova za gorivo ako Vas na pregled odveze prijatelj ili komšija. Ovo mora biti odobreno prije pregleda.

### **Ko ima pravo na NEMT usluge?**

- Morate biti član Missouri Care plana na dan pregleda.
- Pojedine osobe nemaju NEMT uslugu u svom paketu beneficija. Da provjerite, pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027**.
- Plaćićemo troškove samo za jedno dijete i jednog roditelja ili staratelja i/ili pratioca, ako je dijete mlađe od 21 godine, a mora prenoćiti van kuće ili ako postoji potreba za pratiocem. Nećemo platiti troškove za ostalu djecu i odrasle.

### **Za koje zdravstvene usluge mogu koristiti NEMT prevoz?**

- Zakazani termin se odnosi na pregled kod pružatelja zdravstvene njege koji je dio Missouri Care mreže ili učestvuje u planu MO HealthNet Fee-for-Service (MO HealthNet naknada-za-uslugu).
- Zakazani termin se odnosi na uslugu koja je pokrivena planom Missouri Care ili MO HealthNet naknada-za-uslugu.
- Zakazani termin se odnosi na pregled kod pružatelja zdravstvene njege koji je u blizini Vašeg mjesta stanovanja. Ako je pružatelj zdravstvene njege daleko od Vas, možda će biti potrebno da obrazložite zašto ste ga odabrali i da pribavite odobrenje od svog PCP-a. Postoje pravila kojima je regulisana udaljenost lokacije zdravstvenog pregleda do koje je obezbjeđen besplatni prevoz.
- Pojedine usluge već uključuju NEMT. Za takve usluge nećemo Vam obezbijediti prevoz. Primjeri takvih usluga su: Sveobuhvatno liječenje ovisnosti o narkoticima i rehabilitacija (Comprehensive Substance Treatment Abuse and Rehabilitation, CSTAR); usluge hospicija; Besplatne usluge za mentalno retardirana lica i lica sa poteškoćama u razvoju (Mentally Retarded and Developmental Disability, MRDD); pojedine usluge lokalne psihijatrijske rehabilitacije (Community Psychiatric Rehabilitation, CPR); usluge dnevne zdravstvene njege za odrasle, te usluge koje se pružaju u Vašem domu. Školski okruzi moraju obezbijediti prevoz za djecu obuhvaćenu Individualnim planom obrazovanja (Individual Education Plan, IEP) i za zdravstvene usluge povezane sa IEP planom.
- NEMT program obuhvata prevoz do pružatelja usluga za trajna medicinska pomagala (durable medical equipment, DME) ako isti pomagala ne može poslati poštom ili dostaviti na drugi način.
- NEMT program ne obuhvata prevoz do apoteke. Veliki broj apoteka lijekove dostavlja poštom ili isporučuje na adresu.

### **Kako se koristi NEMT program?**

Nazovite broj 1-800-695-5791. Morate nazvati najmanje tri dana prije zakazanog termina, u protivnom nećete dobiti NEMT uslugu. Prevoz možete dobiti brže ako Vam pružatelj zdravstvene njege zakaže urgentni pregled. Možete se javiti na broj **1-800-322-6027**. Ako se radi o hitnom slučaju nazovite 911 ili lokalni broj za hitne slučajeve.

### **PRIGOVORI I ŽALBE**

Moguće je da povremeno ne budete zadovoljni sa Missouri Care planom. Mi želimo čuti Vaše mišljenje. Missouri Care ima osoblje koje Vam može pomoći. **Missouri Care nema pravo da Vam oduzme beneficije zato što ste uložili prigovor,**

**podnijeli žalbu ili zatražili pravičnu raspravu pred državnim organom (State Fair Hearing).**

Postoje dva (2) načina da Missouri Care obavijestite o problemu:

**PRIGOVOR ili ŽALBA**

Prigovor je metod za izražavanje nezadovoljstva stvarima kao što su:

- Kvaliteta pružene njege ili usluga;
- Način na koji Vas pružatelj usluga tretira ili
- Neslaganje sa politikom Missouri Care plana.

Žalba je metod za traženje razmatranja odluke kada Missouri Care:

Postupi na način da:

- Odbije ili samo djelimično odobri traženu uslugu;
- Odbije, umanja obim ili prekine pružanje ranije odobrene usluge; ili
- Odbije snositi troškove usluge;

Ili propusti da:

- Djeluje na način koji omogućava pravovremeno pružanje usluge;
- Donese odluku o prigovoru u roku od trideset (30) dana od dana prijema zahtjeva;
- Donese odluku po hitnom postupku u roku od tri (3) dana od dana prijema zahtjeva;
- Donese odluku po žalbi u roku od četrdeset pet (45) dana od dana prijema zahtjeva.

U navedenim slučajevima Missouri Care Vam mora dostaviti Obavijest o poduzetoj radnji (Notice of Action) u pismenom obliku. U Obavijesti o poduzetoj radnji informisaćemo Vas o onome šta smo učinili i zašto i uputiti Vas na prava koja imate vezano za podnošenje žalbe ili zahtjeva za Pravičnu raspravu pred državnim organom (State Fair Hearing).

**Prilikom upućivanja prigovora ili podnošenja žalbe imate i neka posebna prava:**

1. Kvalifikovano stručno lice medicinske struke će razmotriti prigovore i žalbe.
2. Ako ne govorite ili ne razumijete engleski jezik, pozovite broj **1-800-322-6027** kako biste dobili pomoć na svom jeziku.
3. Pomoć pri sastavljanju prigovora ili žalbe možete zatražiti od bilo koga, na primjer od člana porodice, vjerskog službenika, prijatelja ili pravnog zastupnika.
4. Ako je ugroženo Vaše tjelesno ili mentalno zdravlje, razmatranje odluke će biti izvršeno u roku od 3 radna dana ili ranije. Ovo nazivamo razmatranje po hitnom postupku. Ako smatrate da Vam treba razmatranje po hitnom postupku pozovite Missouri Care i izjasnite se o tome.
5. Missouri Care može odluku prolongirati do četrnaest (14) dana ako budete zahtijevali promjenu termina ili ako procijenimo da je to u Vašem

- interesu. Ako Missouri Care promijeni termin, imamo obavezu da Vam razlog odlaganja obrazložimo pismenim putem.
6. Pravo na žalbu imate ako ste koristili određeni vid medicinske njege, a Missouri Care Vam je umanjio obim, privremeno obustavio ili prekinuo pružanje te usluge. Da biste nastavili primati medicinsku njegu tokom žalbenog perioda, žalbu morate podnijeti u roku od 10 dana od prijema obavijesti o poduzetoj radnji putem pošte i zatražiti da se usluga ne obustavlja u žalbenom periodu. Ako Vaša žalba bude odbijena možda ćete morati snositi troškove medicinske njege koju ste primili tokom ovog perioda.
  7. Ako problem nije moguće riješiti možete zahtijevati učlanjenje u drugi plan MO HealthNet kontrolisane zdravstvene njege.

**POSTUPAK ZA PODNOŠENJE PRIGOVORA ILI ŽALBE ILI ZA UPUĆIVANJE ZAHTJEVA ZA PRAVIČNU RASPRAVU PRED DRŽAVNIM ORGANOM (STATE FAIR HEARING):**

1. Prigovor – Prigovor možete podnijeti putem telefona, lično ili pismenim putem. Za podnošenje prigovora pozovite Missouri Care na broj **1-800-322-6027**.
  - Missouri Care će Vam dostaviti pismeni odgovor u roku od 10 dana i potvrditi prijem prigovora.
  - Missouri Care mora dostaviti pismenu odluku po prigovoru u roku od 30 dana.
2. Žalba – Žalbu Missouri Care planu možete podnijeti usmenim ili pismenim putem. Ukoliko Vam treba razmatranje po hitnom postupku, morate uputiti pismeni zahtjev i pored toga što ste žalbu podnijeli usmenim putem.
  - Žalbu morate podnijeti u roku od 90 dana od prijema naše Obavijesti o poduzetoj radnji.
  - Pomoć za sastavljanje žalbe možete dobiti ako pozovete Missouri Care na broj **1-800-322-6027**.
  - Žalbu u pismenom obliku dostavite na adresu:

Missouri Care Health Planu  
2404 Forum Blvd  
Columbia, MO 65203

- Missouri Care Vam mora dostaviti pismeni odgovor u roku od 10 dana i potvrditi prijem žalbe.
  - Missouri Care mora dostaviti pismenu odluku po žalbi u roku od 45 dana osim u slučaju razmatranja po hitnom postupku.
3. Pravična rasprava pred državnim organom (State Fair Hearing) – Pravičnu raspravu pred državnim organom možete zatražiti kada Missouri Care poduzme određenu radnju ili kada Vaša žalba bude odbijena. Pravičnu raspravu pred državnim organom možete zatražiti usmenim ili pismenim

putem. Ukoliko Vam treba razmatranje po hitnom postupku, morate uputiti pismeni zahtjev i pored toga što ste raspravu zatražili usmenim putem.

- Pravičnu raspravu pred državnim organom morate zatražiti u roku od 90 dana od datuma kada ste od Missouri Care plana primili pismenu Obavijest o poduzimanju radnje (Notice of Action) ili Odluku po žalbi (Appeal Decision Letter).
- Pomoć za upućivanje zahtjeva za Pravičnu raspravu pred državnim organom možete dobiti ako pozovete MO HealthNet Odjel na broj 1-800-392-2161.
- Ako ne govorite ili ne razumijete engleski jezik, pozovite broj 1-800-392-2161 kako biste dobili pomoć na svom jeziku.
- Pismeni zahtjev pošaljite na adresu Participant Services Unit, MO HealthNet Division, P.O. Box 6500, Jefferson City, MO 65102-6500.
- Putem pošte ćete dobiti obrazac koji trebate popuniti. Nakon što dostavite popunjen obrazac biće određen datum rasprave.
- Pomoć pri sastavljanju zahtjeva za Pravičnu raspravu pred državnim organom možete zatražiti od bilo koga, na primjer od člana porodice, vjerskog službenika, prijatelja ili pravnog zastupnika.
- Odluka će biti donesena u roku od 90 dana od dana kada ste zatražili raspravu.
- Ako je ugroženo Vaše tjelesno ili mentalno zdravlje, odluka će biti donesena u roku od 3 radna dana. Ovo nazivamo rasprava po hitnom postupku. Pozovite broj 1-800-392-2161 ako smatrate da Vam treba rasprava po hitnom postupku.
- Pravičnu raspravu pred državnim organom možete zatražiti ako ste koristili određeni vid medicinske njege, a Missouri Care Vam je umanjio obim, privremeno obustavio ili prekinuo pružanje te usluge. Da biste nastavili primati medicinsku njegu, Pravičnu raspravu pred državnim organom morate zahtijevati u roku od 10 dana od prijema pismene obavijesti o poduzetoj radnji putem pošte i zatražiti da se usluga ne obustavlja tokom postupka donošenja odluke. Ako Vaš zahtjev bude odbijen možda ćete morati snositi troškove medicinske njege koju ste primili tokom ovog perioda.

## **PREVARE I ZLOUPOTREBE**

Prevare i zloupotrebe su protuzakonite. Pod prevarom podrazumijevamo nečasnu radnju koja je namjerno učinjena.

Primjeri prevara koje čine članovi su:

- Omogućiti drugoj osobi da koristi Vašu MO HealthNet karticu(e) kontrolisane zdravstvene zaštite ili Vašu crvenu ili bijelu MO HealthNet karticu ili
- Pribavljanje recepata s ciljem zloupotrebe ili preprodaje lijekova.

Primjer prevare koju čine pružatelji usluga je:

- Naplaćivanje usluga koje nisu pružene.

Zloupotreba je radnja koja je protivna pozitivnoj praksi. Primjer zloupotrebe koju čine članovi je:

- Odlazak u hitnu pomoć radi zdravstvenog problema koji ne spada u hitne slučajeve.

Primjer zloupotrebe koju čine pružatelji usluga je:

- Propisivanje sredstva koje je skuplje nego što je neophodno.

Pojave prevare i zloupotrebe trebate prijaviti:

Missouri Care zdravstvenom planu

**1-800-322-6027**

ili

MO HealthNet odjelu

Usluge članovima

1-800-392-2161

## **OTKAZIVANJE ČLANSTVA**

Vaše članstvo u Missouri Care planu može biti otkazano ako:

- Prestanete ispunjavati uslove za MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite;
- Odselite iz područja koje Missouri Care pokriva svojim uslugama;
- Ne pridržavate se uputstava svog PCP-a vezanih za zdravstvenu njegu ili konstantno propuštate termine koje Vaš PCP zakazuje bez pozivanja ili informisanja PCP o razlozima;
- Ignorišete obaveze koje imate kao član Missouri Care ili MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite;
- Omogućite drugoj osobi da koristi Vaše Missouri Care beneficije i usluge;
- Ponašate se nasilnički ili prijetite osoblju i pružateljima usluga plana Missouri Care;
- Odlučite se za promjenu plana MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite;
- Zahtijevate uslugu porođaja kod kuće.

Ako imate problema sa svojom zdravstvenom zaštitom pozovite Službu za članove. Mi ćemo Vam pisati i pokušati stupiti u kontakt sa Vama najmanje tri puta u roku od 90 dana. Planove zdravstvene zaštite možete mijenjati ako niste zadovoljni njegom koju dobijate. Ako Vam trebaju informacije o promjeni plana MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite, pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027** ili liniju pomoći za učlanjivanje na broj 1-800-348-6627.

Missouri Care želi da saraduje sa Vama na rješavanju problema koje imate. Ako ne možete saradivati sa Missouri Care planom, državni organi mogu promijeniti Vaš plan MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite.

## **PROMJENE KOJE MORATE PRIJAVITI**

**Ako se preselite** bitno je da **prijavite novu adresu** pozivom u ured Službe za podršku porodici (Family Support Division Office) i pozivom linije za pružanje pomoći MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite (MO HealthNet Managed Care Enrollment Helpline) na broj 1-800-348-6627. Zatim pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027**. Možda je došlo do promjene usluga pokrivenih MO HealthNet planom kontrolisane zdravstvene zaštite. Ako ne znamo gdje živite nećete moći primiti važne informacije o uslugama pokrivenim Vašim zdravstvenim planom.

Promjene koje morate prijaviti lokalnom uredu Odjeljenja za podršku porodici uključuju:

- Broj članova porodice (uključujući i rođenje djece);
- Prihod;
- Adresu;
- Broj telefona i
- Dostupnost osiguranja.

## **PRELAZAK NA DRUGI PLAN MO HEALTHNET KONTROLISANE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

Plan MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite možete promijeniti iz bilo kog razloga tokom prvih 90 dana od učlanjivanja u MO HealthNet plan. Promjenu možete izvršiti i tokom godišnjeg prelaznog perioda za slobodno učlanjenje. Ako trebate pomoć za promjenu plana MO HealthNet kontrolisane zaštite pozovite telefonsku liniju pomoći za učlanjivanje u MO HealthNet kontrolisanu zdravstvenu zaštitu na broj 1-800-348-6627.

Mogućnost promjene plana MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite imate i po isteku perioda od 90 dana. Razlozi za promjenu uključuju, između ostalog, i sljedeće:

- Preselili ste se van područja koje pokriva MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite;
- Vaš PCP nije više dio Missouri Care mreže i prešao je u drugi MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite; ili
- Ljekar specijalista ili drugi pružatelj zdravstvene njege čije usluge trenutno koristite nije više dio Missouri Care mreže i prešao je u drugi MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite.

Missouri Care Vas ne može natjerati da napustite naš MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite zbog zdravstvenog problema koji imate.

## **OSIGURANJE**

Vi svoje pokriće uslugama iz MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite ostvarujete preko Missouri Care plana. Takođe možete imati i drugo zdravstveno osiguranje. Ono može biti vezano za posao, odsutnog roditelja, sindikat i druge izvore osiguranja. Ako pored MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite imate i drugo zdravstveno osiguranje, ta osiguravajuća kompanija mora izmiriti troškove većine Vaših zdravstvenih usluga prije nego što Missouri Care izvrši plaćanje. Ako

Vaše drugo osiguranje pokriva uslugu koja nije pokrivena MO HealthNet planom kontrolisane zdravstvene zaštite, pružatelju usluge ćete ostati dužni iznos koji Vaše osiguranje nije izmirilo. Važno je da pružatelju zdravstvene njege pokažete sve svoje kartice osiguranja.

Missouri Care i Vaše drugo osiguranje imaju pravilnike kojima regulišu pružanje zdravstvene njege. Morate se pridržavati pravila iz svakog pojedinačnog plana. Tu su pravila o korištenju usluga van mreže pružatelja usluga. Za pojedine usluge potrebno je pribaviti odobrenje. Usluge ćete možda morati platiti ako se ne budete pridržavali pravila. Ako trebate pomoć pozovite Missouri Care na broj **1-800-322-6027**.

Ako imate drugo zdravstveno osiguranje osim MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite ili se dese promjene u Vašem osiguranju, neophodno je da dostavite detalje o svom osiguranju. Pripremite svoje kartice osiguranja kada budete pozivali naredne brojeve.

Neophodno je da pozovete:

- Missouri Care na broj **1-800-322-6027** i
- Liniju pomoći za učlanjivanje u plan MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite na broj 1-800-348-6627; ili
- Vaš lokalni ured Odjeljenja za podršku porodici.

Neophodno je da prijavite osiguranje koje ostvarujete preko svog posla, u protivnom možete izgubiti svoje MO HealthNet beneficije. MO HealthNet ima program koji omogućava plaćanje troškova drugog zdravstvenog osiguranja. Naziv programa je Izmirenje premija zdravstvenog osiguranja (Health Insurance Premium Payment, HIPP).

- Pozovite lokalni ured Odjeljenja za podršku porodici ako osiguranje ostvarujete preko svog posla.
- Pozovite Ured za obaveze trećih strana (Third Party Liability, TPL) na broj 573-751-2005 da se raspitate o programu HIPP.

Neophodno je da u roku od 30 dana pozovete Missouri Care na broj **1-800-322-6027** ili lokalni ured Odjeljenja za podršku porodici, ukoliko:

- Budete ozljeđeni u saobraćajnoj nezgodi;
- Ozljedite se na radu;
- Unajmite advokata zbog nastalih ozljeda; ili
- Dobijete novac kao odštetu zbog nezgode.

## **IZVJEŠTAJ O BENEFICIJAMA**

Možete zahtijevati da Vam Missouri Care dostavi Izvještaj o beneficijama (explanation of benefits, EOB). EOB izvještaj se sastoji od liste usluga koje su stigle u Missouri Care za naplatu. Lista sadrži plaćena i neplaćena potraživanja; za neplaćena potraživanja naveden je razlog zašto plaćanje nije izvršeno.

## **KONTROLA KORIŠTENJA USLUGA**

Missouri Care ima odgovornost da Vam obezbijedi odgovarajuću zdravstvenu njegu. Da bismo ispunili ovu obavezu, možda će biti potrebno dodatno razmatranje zahtjeva za Vaše medicinske usluge:

- Prije nego ih počnete koristiti
- Dok ih koristite
- Nakon što ste ih koristili

Takođe možemo razmotriti i usluge koje ste trebali primiti ali niste. Adekvatna zdravstvena njega, pružena u pravo vrijeme, doprinosi Vašem zdravlju.

## **DRUGO I TREĆE STRUČNO MIŠLJENJE**

Možda ćete poželjeti da čujete mišljenje drugog pružatelja zdravstvene njege. U takvim slučajevima morate od svog PCP-a ili Missouri Care plana zatražiti drugo stručno mišljenje. Missouri Care će snositi troškove za to.

Imate pravo i na stručno mišljenje trećeg pružatelja zdravstvene njege ako se mišljenje Vašeg PCP-a i drugo stručno mišljenje ne slažu. Missouri Care će snositi troškove pribavljanja trećeg stručnog mišljenja. Važno je da na sve preglede ponese sve svoje kartice zdravstvenog osiguranja.

## **STRUKTURA MISSOURI CARE PLANA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

Ako imate pitanja o organizaciji i procesima u Missouri Care planu, kontaktirajte Službu za članove na broj **1-800-322-6027**.

## **AKO VAM BUDU NAPLAĆENI TROŠKOVI**

Missouri Care će snositi troškove svih usluga pokrivenih MO HealthNet planom kontrolisane zdravstvene zaštite (MO HealthNet Managed Care). Ne biste trebali dobiti račun za medicinsku uslugu koja je pokrivena beneficijama MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite. Ako odaberete da platite uslugu, morate dati pismeni pristanak da ćete snositi troškove prije nego počnete koristiti uslugu.

Nećete imati obavezu plaćanja troškova pokrivenih usluga čak i u slučaju da:

- Država ne plati troškove Vašeg MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite.
- Vaš MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite ne plati Vašem pružatelju usluga.
- Račun pružatelja usluga premašuje sumu koju je MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite spreman platiti.
- Vaš MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite nije u stanju da izmiruje svoje obaveze.

Možda ćete morati platiti za pružene usluge u slučaju da:

- Odete kod drugog pružatelja zdravstvene njege bez uputa Vašeg PCP-a.
- Zatražite medicinske usluge koje nisu pokrivene planom MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite.
- Bez prethodnog odobrenja odete kod pružatelja usluga koji nije Missouri Care pružatelj zdravstvene njege.

Ako dobijete račun, nemojte čekati! Pozovite Službu za članove na broj **1-800-322-6027**. Missouri Care će provjeriti o čemu se radi.

## **ODLUKE O VAŠOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI**

### **UNAPRIJED PRIPREMLJENA UPUTSTVA O ZDRAVSTVENOJ NJEZI**

Vi imate pravo da prihvatite ili odbijete bilo koji vid medicinske njege. Može doći vrijeme kada ćete biti previše bolesni da razgovarate sa svojim PCP-om, porodicom ili prijateljima. Možda nećete biti u mogućnosti da se izjasnite o zdravstvenoj njezi koju želite. Kada dođe do ovoga, zakon odraslim osobama daje dvije opcije.

- Unaprijed pripremljena uputstva koja omogućavaju da svoje odluke o liječenju sačuvate u obliku pisanih uputstava
- ili mogućnost da ovlastite nekoga da donosi odluke o Vašoj zdravstvenoj njezi.

Ako nemate Unaprijed pripremljena uputstva, Vaš PCP ne može znati kakvu vrstu zdravstvene njege želite. Razgovarajte sa svojim PCP-om ili pozovite Missouri Care na broj **1-800-322-6027** za informacije o Unaprijed pripremljenim uputstvima. Vaš PCP mora pohraniti potpisani primjerak Vaših uputstava za zdravstvenu njegu. Unaprijed pripremljena uputstva postaju dio Vašeg medicinskog kartona.

Ako dođe do problema sa Unaprijed pripremljenim uputstvima, možete uložiti žalbu kod Odsjeka za zdravstvo i stare osobe države Misuri (Missouri Department of Health and Senior Services) na broj 573-751-6400 ili im pisati na adresu P.O. Box 570, Jefferson City, Missouri 65102.

Unaprijed pripremljena uputstva su dostupna u Advokatskoj komori države Misuri (Missouri Bar):

326 Monroe  
Jefferson City, MO 65101  
573-635-4128

## **PRVI KORACI**

Missouri Care može pomoći da Vaše dijete ostvari usluge iz programa Prvi koraci (First Steps). Prvi koraci je program države Misuri za poduzimanje ranih intervencija u rehabilitaciji beba i dojenčadi sa posebnim potrebama. Program, Prvi koraci omogućava ostvarivanje zdravstvenih usluga djeci sa posebnim potrebama u najranijem uzrastu, kao i njihovim porodicama. Namijenjen je za djecu od rođenja do treće godine života koja imaju:

- 50% ili veći zastoj u razvoju ili
- Dijagnosticirano zdravstveno stanje koje za posljedicu ima zastoje u razvoju.

Djeca ispunjavaju uslove za učešće u programu Prvi koraci (First Steps) ako pokazuju značajan zastoj u razvoju u jednoj od sljedećih oblasti:

- Kognitivne sposobnosti (učenje);
- Komunikacija (govor ili sluh);
- Adaptivne sposobnosti (samopomoć);
- Fizičke sposobnosti (kretanje); ili
- Socijalno-emocionalne sposobnosti.

Djecu u program Prvi koraci upućuju:

- Ljekari
- Bolnice, uključujući ustanove za prenatalnu i postnatalnu njegu
- Roditelji
- Programi za brigu o djeci
- Lokalne obrazovne ustanove (uključujući specijalno obrazovanje i roditelje kao nastavnike)
- Javne zdravstvene ustanove
- Druge socijalne ustanove
- Drugi pružatelji zdravstvene njege

Izrađuje se procjena u svrhu provjere ispunjavanja uslova i utvrđivanja potreba djeteta. Ovo se:

- Provodi bez troškova za porodicu i
- Projektom se rukovodi iz ureda službe Pristupna tačka sistema (System Point of Entry, SPOE) koji je najbliži mjestu stanovanja porodice.

O uslugama se odlučuje i iste se navode u Individualnom porodičnom planu (Individualized Family Service Plan, IFSP) za dijete. Missouri Care obezbjeđuje potrebne upute. Prvi koraci i Missouri Care saraduju na pružanju zdravstvene njege Vašem djetetu.

## **JAVNI ZASTUPNICI ZA PITANJA PORODIČNE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**

Javni zastupnici za pitanja porodične zdravstvene zaštite pružaju usluge ombudsmana. Ombudsman je zadužen za rješavanje problema i može Vas posavjetovati ili Vam pružiti pomoć. Javni zastupnici za pitanja porodične zdravstvene zaštite mogu pomoći ako:

- Trebate pojašnjenje svojih prava i beneficije unutar MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite.
- Smatrate da je Vaše pravo na zdravstvenu njegu ugroženo.
- Niste u mogućnosti da riješite svoj problem kroz razgovor sa ljekarom, medicinskom sestrom ili u okviru MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite.
- Imate potrebu da razgovarate sa osobom koja nije uključena u MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite.
- Trebate pomoć za upućivanje prigovora.
- Trebate pomoć za ulaganje žalbe na odluku Vašeg MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite.
- Trebate pomoć kako bi Vam bila omogućena Pravična rasprava pred državnim organom.

**SLUŽBA ZA PRAVNE USLUGE ISTOČNI MISURI (LEGAL SERVICES OF EASTERN MISSOURI) pokriva sljedeće regije/okruge:**

**Istočna regija:**

Okruzi Franklin, Jefferson, Lincoln, Madison, Perry, Pike, St. Charles, St. Francois, St. Louis, Ste. Genevieve, Warren i Washington, te grad St. Louis City.

**Centralna regija:**

Okruzi Macon, Marion, Monroe, Montgomery, Ralls i Shelby.

Za besplatnu pomoć pozovite organizaciju Javni zastupnici za pitanja porodične zdravstvene zaštite, Službu za pravne usluge istočni Misuri (Advocates for Family Health, Legal Services of Eastern Missouri) na broj 314-534-1263. Ako zovete izvan grada i okruga St. Louis, pozovite broj 1-800-444-0514. Možete i pisati na sljedeću adresu:

Javni zastupnici za pitanja porodične zdravstvene zaštite  
Legal Services of Eastern Missouri  
4232 Forest Park Avenue  
St. Louis, MO 63108

**SLUŽBA ZA PRAVNU POMOĆ ZAPADNI MISURI (LEGAL AID OF WESTERN MISSOURI) pokriva sljedeće regije/okruge:**

**Zapadna regija:**

Okruzi Bates, Cass, Clay, Henry, Jackson, Johnson, Lafayette, Platte, Ray, St. Clair i Vernon.

**Centralna regija:**

Okruzi Benton, Camden, Linn, Morgan, Pettis i Saline.

Za besplatnu pomoć u okruzima Clay, Jackson i Platte pozovite broj 816-474-6750. Ako zovete iz okruga Benton, Camden, Cass, Henry, Johnson, Lafayette, Morgan, Pettis, Ray, Saline ili St. Clair, pozovite broj 1-800-892-2943. Ako zovete iz okruga Bates i Vernon pozovite broj 1-800-492-7095. Ako zovete iz okruga Linn pozovite broj 1-800-892-2101. Možete nam poslati i faks na broj 816-474-9751 ili pisati na sljedeću adresu:

Javni zastupnici za pitanja porodične zdravstvene zaštite  
Pravna pomoć u zapadnom Misuriju  
1125 Grand Boulevard, Suite 1900  
Kansas City, MO 64106

**SLUŽBA ZA PRAVNE USLUGE CENTRALNI MISURI (MID-MISSOURI LEGAL SERVICES) pokriva sljedeće regije/okruge:**

**Centralna regija:**

Okruzi Audrain, Boone, Callaway, Chariton, Cole, Cooper, Howard, Miller, Moniteau, Osage i Randolph.

Za besplatnu pomoć pozovite brojeve 573-442-0116 ili 1-800-568-4931. Možete nam poslati i faks na broj 573-875-0173 ili pisati na sljedeću adresu:

Javni zastupnici za pitanja porodične zdravstvene zaštite  
Pravne usluge u centralnom Misuriju  
205 E. Forest Avenue  
Columbia, MO 65203

**SLUŽBA ZA PRAVNE USLUGE JUŽNI MISURI (LEGAL SERVICES OF SOUTHERN MISSOURI) pokriva sljedeće regije/okruge:**

**Centralna regija:**

Okruzi Gasconade, Laclede, Maries, Phelps i Pulaski.

**Zapadna regija:**

Okruzi Cedar i Polk.

Za besplatnu pomoć pozovite broj 417-881-1397 ili besplatni broj 1-800-444-4863. Možete nam poslati i faks na broj 417-881-2159 ili pisati na sljedeću adresu:

Javni zastupnici za pitanja porodične zdravstvene zaštite  
Pravne usluge u južnom Misuriju  
2872 South Meadowbrook  
Springfield, MO 65807

## POJMOVNIK

Subvencija za usvajanje (Adoption Subsidy) – subvencija kao podrška za porodicu koja usvoji dijete. Finansijske, medicinske i usluge podrške su namijenjene za djecu do 18 godina starosti ili u pojedinim slučajevima, do 21 godine. Ova djeca mogu odabrati da li će zdravstvenu zaštitu ostvarivati kao članovi MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite (MO HealthNet Managed Care) ili preko plana MO HealthNet naknada-za-uslugu (MO HealthNet Fee-for-Service) koristeći usluge ovlaštenih MO HealthNet pružatelja usluga.

Unaprijed pripremljena uputstva (Advance Directive) – Unaprijed pripremljena uputstva omogućavaju da svoje odluke o liječenju sačuvate u obliku pisanih uputstava i/ili ovlastite nekoga da donosi odluke o Vašoj zdravstvenoj njezi.

DCN – Korisnički broj klijenta (Departmental Client Number) – poznat i kao MO HealthNet broj. Ovo je Vaš identifikacioni broj u MO HealthNet planu zdravstvene zaštite.

Grupa koja ispunjava uslove (Eligibility Group) – članovi koji beneficije primaju na osnovu životne dobi, broja članova porodice i prihoda.

EPSDT – Pravovremena periodična kontrola, dijagnosticiranje i liječenje mladih (Early Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment) poznata je i kao HCY.

HCY Program – Program Zdrava djeca i omladina (Healthy Children and Youth), poznat je i kao EPSDT.

MO HealthNet ovlašteni pružatelj njege (MO HealthNet Approved Provider) – ljekar, medicinska sestra, zdravstveni radnik, apoteka, bolnica ili drugi pružatelji njege učlanjeni u MO HealthNet odjel (MO HealthNet Division) u svojstvu ovlaštenog pružatelja zdravstvene njege (MO HealthNet approved provider). MO HealthNet ovlašteni pružatelji usluga usluge pružaju u okviru plana MO HealthNet naknada-za-uslugu (MO HealthNet Fee-for-Service). Vi im trebate pokazati svoju crvenu ili bijelu MO HealthNet karticu. MO HealthNet ovlašteni pružatelji usluga ponekad se nazivaju i MO HealthNet pružatelji usluga (MO HealthNet providers). MO HealthNet ovlaštene pružatelje usluga potražite na internetu na adresi [www.dss.mo.gov/mhd/](http://www.dss.mo.gov/mhd/) ili zatražite listu ovlaštenih MO HealthNet pružatelja usluga pozivom na broj 1-800-392-2161.

MO HealthNet naknada-za-uslugu (MO HealthNet Fee-for-Service) – predstavlja način na koji možete dobiti usluge koje nisu pokriven Missouri Care planom. Ove usluge moraju biti pokriven planom MO HealthNet naknada-za-uslugu. Možete se obratiti bilo kojem ovlaštenom pružatelju usluga koji je uključen u plan MO HealthNet naknada-za-uslugu. Isključivo koristite svoju crvenu ili bijelu MO HealthNet karticu. Možete pozvati broj 1-800-392-2161 da saznate kako možete dobiti ove usluge.

MO HealthNet plan kontrolisane zdravstvene zaštite (MO HealthNet Managed Care) – predstavlja način za ostvarivanje MO HealthNet zdravstvene zaštite preko MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite u pojedinim okruzima Države. Morate odabrati plan MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite ili ćemo ga mi odabrati u Vaše ime. Takođe morate odabrati svog Primarnog pružatelja zdravstvene njege (Primary Care Provider). Za ostvarivanje usluga koristite svoju karticu MO

HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite ili svoju crvenu ili bijelu MO HealthNet karticu. Dok čekate učlanjenje u plan MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite, zdravstvene usluge ostvarujete preko plana MO HealthNet naknada-za-usluge. Postoji nekoliko usluga koje članovi plana MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite primaju preko plana MO HealthNet naknada-za-uslugu. Možete pozvati broj 1-800-392-2161 da saznate kako možete dobiti usluge.

Kartica MO HealthNet kontrolisane zdravstvene zaštite (MO HealthNet Managed Care Card) – kartica koju dobijate od svog MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite.

Usluge za djecu bez doma – djecu u alternativnom smještaju (U starateljskoj porodici) (Out of Home Care-Alternative Care Services (Foster Care)) – Njega za djecu u alternativnom smještaju (Alternative Care) namijenjena je djeci koja ne žive u roditeljskom domu. Sud za maloljetnike donosi odluku o izuzimanju djeteta iz roditeljskog doma. Odjel za djecu (Children’s Division) potom utvrđuje plan usluga.

PCP – Primarni pružatelj zdravstvene njege (Primary Care Provider) je pružatelj zdravstvene njege koji rukovodi zdravstvenom zaštitom člana plana.

Prethodno odobrenje (Prior Authorization) – način na koji se u okviru MO HealthNet plana kontrolisane zdravstvene zaštite usluga odobrava prije početka korištenja.

Crvena MO HealthNet kartica (Red MO HealthNet Card) – kartica koja Vam je poslana prije januara 2008. ako ste ispunjavali uslove za članstvo MO HealthNet planu.

Bijela MO HealthNet kartica (White MO HealthNet Card) koristi se od januara 2008. – kartica koju dobijate poštom ako ispunjavate uslove za članstvo MO HealthNet planu.

Uput (Referrals) – postupak kojim PCP omogućava da zdravstvenu njegu primite od drugog pružatelja zdravstvene njege, najčešće se koristi za specijalističko liječenje.