

Health Net приветствует вас!



Справочник Страхователя

Что вам необходимо знать о вашем
страховом обеспечении

Единая форма предоставления информации об
объеме и правовых аспектах страхового
обеспечения

Год страхового покрытия 2025

California Dental Managed Care (DMC)
Регулируемое медицинское обслуживание для
жителей округа Сакраменто

Другие языки и форматы

Другие языки

Вы можете получить этот Справочник страхователя и другие материалы программы бесплатно на других языках. Позвоните по телефону 1-833-493-0428 (TTY 1-800-466-7566). Звонок бесплатный. В этом Справочнике страхователя приводится дополнительная информация об услугах языковой поддержки, в частности услугах устных и письменных переводчиков.

Другие форматы

Вы можете получить эту информацию бесплатно в других форматах, таких как шрифт Брайля, крупный шрифт размером 20 пунктов, аудиофайлы и доступные электронные форматы, причем без каких-либо затрат с вашей стороны. 1-833-493-0428 (TTY 1-800-466-7566). Звонок бесплатный.

Конфиденциальный обмен информацией

Право требовать конфиденциального обмена информацией

Вы имеете право потребовать, чтобы Мы направляли Вам сообщения, связанные с Вашей персональной медицинской информацией (PHI), альтернативными способами или на альтернативные адреса. Мы обязаны удовлетворить Ваш запрос, если он обоснован и в нем указаны альтернативные средства или альтернативный адрес доставки Вашей персональной медицинской информации. Требование о конфиденциальном обмене информацией должно быть выполнено медицинской

страховой компанией в течение семи (7) календарных дней с момента получения требования в виде электронного сообщения или по телефону, либо в течение четырнадцати (14) календарных дней с момента получения почтового отправления первого класса. В отсутствие прямого письменного разрешения со стороны Защищаемого лица, получающего медицинскую помощь, медицинская информация, относящаяся к конфиденциальным услугам, предоставляемым Защищаемому лицу, Подписчику и любым страхователям в рамках программы, раскрывается нами только Защищаемому лицу, получающему медицинскую помощь.

Защищаемое лицо – любое совершеннолетнее лицо, на которого распространяется действие программы медицинского обслуживания Подписчика, или несовершеннолетнее лицо, которое может дать согласие на получение медицинской услуги без согласия родителя или законного опекуна в соответствии с законодательством штата или федеральным законодательством. К «Защищаемым лицам» не относятся лица, которые не способны дать осознанное согласие на оказание медицинской помощи в соответствии с разделом 813 Кодекса о наследствах. В рамках программы медицинского обслуживания не может требоваться наличие разрешения со стороны Подписчика или иного страхователя, для того чтобы защищаемое лицо могло получить конфиденциальные услуги или подать заявление на конфиденциальные услуги, если защищаемое лицо имеет право дать согласие на лечение.

Конфиденциальные услуги означают все медицинские услуги, относящиеся к психическому или поведенческому здоровью, сексуальному и репродуктивному здоровью, инфекциям, передающимся половым путем, расстройствам, связанным с употреблением психоактивных веществ, гендерно-утверждающей помощи, помощи жертвам насилия со стороны интимного партнера, и включают в себя услуги, описанные в разделах 6924, 6925, 6926, 6927, 6928, 6929 и 6930 Семейного кодекса и разделах 121020 и 124260 Кодекса охраны здоровья и безопасности, предоставляемые пациенту, достигшему минимального возраста согласия, указанного в соответствующем разделе в отношении соответствующей услуги.

Требование о конфиденциальном обмене информацией с **Health Net** по любой из перечисленных выше услуг можно направить, позвонив в службу поддержки страхователей или отправив запрос в письменной форме по почте или факсу по любому из следующих адресов:

- Онлайн: Веб-сайт **Health Net**: www.hndental.com
- По почте: **Health Net** PO Box 10348 Woodland Hills, CA 91410
- По телефону: Служба поддержки страхователей **Health Net** 1-833-493-0428
- Телетайп (TDD/TTY): 711 или 1-800-466-7566

Услуги устного перевода

Health Net предоставляет услуги устного перевода, включая язык жестов, через квалифицированных переводчиков круглосуточно и бесплатно для вас.

Вам не обязательно привлекать родственников или друзей в качестве переводчика. Для получения бесплатных услуг переводчика, а также лингвистических и культурологических услуг и поддержки, доступных круглосуточно, а также для получения этого справочника на другом языке позвоните по телефону 1-833-493-0428 (TTY 1-800-466-7566). Звонок бесплатный.

Taglines

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

1-833-493-0428 يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة توفر أيضًا 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566) اتصل بـ ريل والخط الكبير هذه الخدمات مجانية (TTY: 1-800-466-7566).

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյոթեր: Չանգահարեք 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ພາສາມາລະກາສາຂອງ (Cambodian)

ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ប្រូវការបសវនករភាសា សូមទូរសព្ទទៅ បលខ 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566) ។ ជំនួយ និងបសវនកម្មបន្ថែមសម្រាប់មនុស្សពិការភ័យ ប្រើប្រាស់ PDF ដែលអាចបប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការភ័យបាន និងឯកសារប្តីនអ្នកផង ក៏ប្រើប្រាស់បានតាមលំនាំដើមដែរ។

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566)。我们另外还提供针对 残疾人士的帮助和服务，例如盲文和大字体阅读，提供您 方便取用。请致电 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک میکنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566) تماس بگیرید. کمکها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترسپذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

यदि आपको, या दिसकी आप मिि करे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चादहए, तो कॉल करें 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566)। दवकलांग लोगों के ललए सहायता और सेवाएं, िैसे सुलभ PDF और बडे दरांट वाले िस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके ललए मुफ़्त उपलब्ध हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566)번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ
ອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-833-493-0428
(TTY: 1-800-466-7566). ອ້າງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ
ອາດຈະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ
ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນນັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່
ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566).
ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih
qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor
douc waac daaih lorx taux 1-833-493-0428
(TTY: 1-800-466-7566). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx
caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh,
beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc
aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc
nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-833-493-0428
(TTY: 1-800-466-7566). Naaiv deix nzie weih gong-bou
jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv
nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ , ਜਾਂ ਜਜਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-833-493- 0428 (TTY: 1-800-466-7566) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਜਵੇਂ ਜਕ
ਪਹੁੰ ਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਜਪੁੰ ਰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ
ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-833-493-0428 (линия TTY: 1-800-466-7566). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-833-493-0428 (линия TTY: 1-800-466-7566). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566).

Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้าน ภาษา ไทย

1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566)

นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ ุพพลภาพ เช่น PDF ที่

เขา ้ ถึงได้แ ้ ละเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย ส ำหรับคุณ

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566).

Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-833-493-0428 (TTY: 1-800-466-7566). Các dịch vụ này đều miễn phí.

Health Net Dental приветствует вас!

Мы рады, что вы зарегистрировались в сети [Health Net Dental \(Health Net\)](#). [Health Net](#) – это программа стоматологического страхования для лиц, имеющих страховку Medi-Cal. [Health Net](#) сотрудничает со штатом Калифорния, чтобы помочь вам получить необходимую стоматологическую помощь.

Справочник страхователя

В этом Справочнике страхователя вы найдете информацию о вашем страховом обеспечении в рамках программы [Health Net](#). Просим внимательно ознакомиться с представленной в нем информацией. Это поможет вам получить необходимые сведения о вашем страховом обеспечении и доступных вам услугах. В нем также разъясняются ваши права и обязанности в качестве страхователя программы [Health Net](#).

Данный Справочник страхователя также называется «Формой предоставления информации об объеме и правовых аспектах страхового обеспечения». **Данная единая форма представляет собой лишь краткое изложение программы медицинского страхования. Для определения точных условий страхового покрытия необходимо ознакомиться с договором медицинского страхования.** Настоящий документ является всего лишь кратким изложением правил и политик [Health Net](#), основанных на договоре между [Health Net](#) и Департаментом здравоохранения (DHCS). Если вы хотите узнать точные условия страхового покрытия, вы можете запросить копию договора в Службе поддержки страхователей.

В настоящем Справочнике страхователя в отношении [Health Net](#) иногда используется местоимение «мы». В отношении страхователей иногда используется местоимение «вы». Некоторые слова, написанные с заглавной буквы, имеют особое значение в настоящем Справочнике страхователя.

Позвоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)), чтобы запросить копию договора. Вы также можете бесплатно запросить еще один экземпляр Справочника страхователя или посетить наш веб-сайт www.hndental.com, чтобы ознакомиться со Справочником страхователя.

Health Net приветствует вас!

Связаться с нами

Мы готовы вам помочь. Если у вас возникнут вопросы, позвоните в [службу поддержки страхователей по телефону 1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)) с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по тихоокеанскому времени. Звонок бесплатный. Вы также можете посетить нас в любое время по адресу www.hndental.com

Спасибо.

[Health Net](#)

PO Box 2182

Milwaukee, WI 53201-2182

Содержание

Другие языки и форматы.....	2
Другие языки.....	2
Другие форматы.....	2
Конфиденциальный обмен информацией.....	2
Услуги устного перевода	4
Taglines	4
Health Net Dental приветствует вас!	12
Справочник страхователя	12
Связаться с нами	13
Содержание	14
1. Краткое руководство для страхователя.....	16
Как получить помощь	16
Кто может стать страхователем.....	17
Идентификационные карты (ID)	17
2. О вашей программе стоматологического страхования	19
Общие сведения о программе стоматологического страхования	19
Как работает ваша программа стоматологического страхования	21
Смена программы стоматологического страхования	21
Непрерывность обслуживания	23
Студенты колледжей, переезжающие в другой округ или за пределы Калифорнии	25
Стоматологи, прекратившие сотрудничество с Health Net	26
Расходы	27
3. Как получить стоматологическую помощь	31
Получение стоматологических услуг	31
Как попасть на прием.....	32
Плановое стоматологическое обслуживание.....	33
Неотложная стоматологическая помощь	34
Экстренная стоматологическая помощь	35
Где получить стоматологическую помощь	36
Сеть поставщиков стоматологических услуг.....	37
Стоматолог первичной помощи (PCD)	38
Стоматологические услуги через стоматологический колледж и университет	40
Посещение стоматолога	40
Оплата.....	41

Направления.....	41
Предварительное одобрение (согласование).....	42
Альтернативное мнение	43
Своевременный доступ к медицинской помощи.....	43
Информационно-просветительские услуги в области стоматологического здоровья	44
4. Объем страхового обеспечения и услуги	45
Что обеспечивает ваш программа стоматологического страхования.....	45
Что не обеспечивает программа стоматологического страхования.....	51
Услуги, которые вы не можете получить через Health Net или Medi-Cal	52
Услуги по программе California Children’s Services (CCS)	53
Другие программы и услуги Medi-Cal.....	55
Координация страхового обеспечения	57
5. Профилактические стоматологические услуги для детей и подростков	58
Стоматологические осмотры.....	58
Помощь в получении профилактических стоматологических услуг для детей и подростков ..	60
6. Права и обязанности	61
Ваши права	61
Ваши обязанности.....	62
Вовлеченность страхователей.....	64
Уведомление об отсутствии дискриминации	64
Уведомление о правилах конфиденциальности.....	69
Уведомление о соблюдении законодательства.....	70
Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, ином страховом обеспечении и возмещении ущерба	70
Уведомление о действии	71
7. Информирование о проблемах и их решение	73
Жалобы	74
Апелляции	75
Слушание на уровне штата	77
Мошенничество, растрата и злоупотребления	78
8. Важные номера и термины	81
Важные номера телефонов.....	81
Важные термины	81

1. Краткое руководство для страхователя

Как получить помощь

[Health Net](#) хочет, чтобы вы были довольны стоматологическим обслуживанием. Если у вас есть какие-либо вопросы или опасения по поводу вашего лечения, [Health Net](#) хочет узнать ваше мнение!

Услуги для страхователей

Служба поддержки страхователей [Health Net](#) готова вам помочь. Мы можем:

- Ответить на вопросы о вашей программе стоматологического страхования и услугах, обеспечиваемых страховым покрытием
- Помочь в выборе или смене стоматолога первичной помощи (PCD)
- Рассказать, где получить необходимую помощь
- Помочь получить услуги переводчика, если вы не говорите по-английски
- Помочь получить информацию на других языках и в других форматах
- Помочь записаться на прием к стоматологу первичной помощи (PCD)
- Помочь в планировании транспортировки
- Оформить новую идентификационную карту страхователя [Health Net](#)
- Составить список стоматологов
- Разъяснить процесс подачи жалоб и апелляций
- Запросить материалы для страхователей
- Ответить на другие вопросы, которые у вас могут возникнуть

Если вам требуется помощь, позвоните в [службу поддержки страхователей по](#)

[16](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[Health Net](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

телефону 1-833-493-0428 (TTY 1-800-466-7566). Мы работаем с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Вы также можете обратиться в службу поддержки страхователей через Интернет по адресу www.hndental.com

Кто может стать страхователем

В каждом штате может быть своя программа Medicaid. В Калифорнии программа Medicaid называется **Medi-Cal**.

Вы имеете право на участие в программе **Health Net**, поскольку имеете право на Medi-Cal и проживаете в округе Сакраменто. Вы также можете иметь право на участие в программе Medi-Cal через систему социального обеспечения, поскольку вы получаете SSI или SSP. По вопросам регистрации звоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Или посетите сайт <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

По вопросам социального обеспечения звоните в Social Security Administration по телефону 1-800-772-1213. Или перейдите по ссылке <https://www.ssa.gov/locator/>

Идентификационные карты (ID)

Став страхователем по программе **Health Net**, вы получите идентификационную карту программы стоматологического страхования. При получении любых стоматологических услуг вам необходимо предъявить идентификационную карту вашей программы стоматологического страхования и идентификационную карту Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC). Ваша карта Medi-Cal BIC – это идентификационная карта получателя страхового обеспечения, высланная вам штатом Калифорния. Вы должны всегда иметь при себе обе карты. Ниже приведены образцы карты BIC и карты программы стоматологического страхования.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону 1-833-493-0428 (TTY/TDD 1-800-466-7566).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com



Образец идентификационной карты [Health Net](#):

	1-833-493-0428
health net	hndental.com
Member Name:	Plan Name:
Member ID:	Effective Date:
State Regulated	

Если вы не получили карту программы стоматологического страхования в течение нескольких недель после регистрации или если ваша карта повреждена, утеряна или украдена, немедленно позвоните в службу поддержки страхователей. [Health Net](#) бесплатно отправит вам новую карту. Позвоните по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY [1-800-466-7566](#)). Если у вас нет карты Medi-Cal BIC или она повреждена, утеряна или украдена, позвоните в местный офис по вашему округу. Адрес местного офиса по вашему округу можно найти по ссылке <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

18



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY/TDD [1-800-466-7566](#)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

2. О вашей программе стоматологического страхования

Общие сведения о программе стоматологического страхования

Health Net – это программа стоматологического страхования для лиц, имеющих страховку Medi-Cal в округах Сакраменто и Лос-Анджелес. **Health Net** сотрудничает со штатом Калифорния, чтобы помочь вам получить необходимую стоматологическую помощь.

Представители службы поддержки страхователей **Health Net** могут подробнее рассказать вам о программе стоматологического страхования и о том, как сделать так, чтобы она принесла вам пользу. Позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Когда начинается и заканчивается ваше страховое обеспечение

После регистрации в **Health Net** вы получите идентификационную карту страхователя **Health Net** в течение семи (7) календарных дней с момента регистрации. Каждый раз при обращении за стоматологическими услугами вы должны предъявить идентификационную карту Medi-Cal (BIC) и идентификационную карту **Health Net**. Идентификационная карта страхователя **Health Net** является доказательством того, что вы зарегистрированы в сети **Health Net**.

Продление страховки по программе Medi-Cal должно осуществляться ежегодно. Если местный офис по вашему округу не может продлить вашу страховку по программе Medi-Cal в электронном виде, округ отправит вам форму, которую вы должны заполнить для продления страховки. Заполните эту форму и отправьте ее

[19](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

в местное агентство социального обеспечения по вашему округу. Вы можете направить свою информацию онлайн, лично, по телефону или с помощью других электронных средств, если они доступны в вашем округе.

Вы можете прекратить действие страховки [Health Net](#) и выбрать другую программу стоматологического страхования в любое время. Чтобы получить помощь в выборе новой программы страхования, позвоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Или посетите сайт <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Вы также можете попросить прекратить действие вашего страхового обеспечения по программе Medi-Cal. Если вы подаете запрос на прекращение действия страхового обеспечения, вам необходимо следовать процедурам Департамента здравоохранения (DHCS).

Иногда дальнейшее обслуживание по программе [Health Net](#) невозможно. [Health Net](#) обязана прекратить действие вашего страхового обеспечения в следующих случаях:

- Вы переезжаете в другой округ или находитесь в тюрьме
- У вас больше нет страховки Medi-Cal
- Вы подаете запрос на прекращение регистрации в программе [Health Net](#)
- Вы имеете право на получение дополнительных услуг по другим программам
- Вы подписываетесь на другую программу стоматологического страхования
- Вы позволяете третьим лицам получать услуги по вашей стоматологической страховке

Особые условия для представителей коренных народов («индейцев») в рамках регулируемого медицинского обслуживания

Представители коренных народов имеют право не регистрироваться в программе регулируемого стоматологического обслуживания Medi-Cal. Если вы зачислены в программу [Health Net](#), вы можете в любое время отказаться от участия в ней. Если вы откажетесь от участия в программе [Health Net](#), вы будете получать стоматологическую помощь по программе Medi-Cal Dental Fee-for-Service (со сдельной оплатой). Вы также можете получить стоматологическую помощь в пунктах Отдела стоматологического обслуживания (Division of Oral Health) Службы здравоохранения коренных народов (Indian Health Service). Участие в программе [Health Net](#) не влияет на получение стоматологических услуг в этих пунктах. Информацию о регистрации и выходе из программы можно получить по телефону 1-833-493-0428 (TTY 1-800-466-7566).

20



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону 1-833-493-0428 (TTY/TDD 1-800-466-7566).

[Health Net](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Как работает ваша программа стоматологического страхования

Health Net – это программа стоматологического страхования, реализуемая по договору с Департаментом здравоохранения DHCS. **Health Net** сотрудничает со стоматологами широкого и узкого профиля и другими поставщиками услуг в вашей зоне обслуживания (наша сеть) с целью оказания стоматологической помощи вам – страхователю.

Служба поддержки страхователей **Health Net** предоставит вам информацию о том, как работает программа **Health Net** и как получить необходимую стоматологическую помощь. Служба поддержки страхователей может вам помочь:

- Составить список стоматологов
- Найти стоматолога первичной помощи (PCD)
- Записаться на прием к стоматологу первичной помощи
- Оформить новую идентификационную карту страхователя **Health Net**
- Получить информацию об услугах, обеспечиваемых и не обеспечиваемых страховым покрытием
- Получить транспортные услуги
- Разъяснить процесс подачи жалоб и апелляций
- Запросить материалы для страхователей
- Ответить на другие вопросы, которые у вас могут возникнуть

Дополнительную информацию можно получить по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**). Или найдите информацию об обслуживании страхователей онлайн на сайте www.hndental.com

Смена программы стоматологического страхования

Вы можете в любое время выйти из программы **Health Net** и зарегистрироваться в другой программе стоматологического страхования, действующей в вашем округе. Для выбора новой программы страхования позвоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Для этого можно позвонить с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу или посетить сайт www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Обработка вашего запроса на выход из программы [Health Net](#) и регистрацию в другой программе может занять до 30 дней. Чтобы узнать статус вашего запроса, позвоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Если вы хотите выйти из программы [Health Net](#) раньше, вы можете обратиться в Health Care Options с просьбой об ускоренном (быстром) прекращении регистрации. Если причина вашего запроса соответствует правилам ускоренного прекращения регистрации, вы получите письмо с уведомлением о прекращении вашей регистрации. К категориям страхователей, которые имеют право на ускоренное прекращение регистрации, относятся, помимо прочего, дети, получающие услуги в рамках программ патронатного воспитания (Foster Care) или помощи в усыновлении (Adoption Assistance), страхователи с особыми потребностями в области здравоохранения, а также страхователи, уже зарегистрированные в программе Medicare или иной программе Medi-Cal или в коммерческой программе регулируемого медицинского обслуживания. Вы можете претендовать на ускоренное прекращение регистрации в программе, если вы соответствуете следующим условиям:

- Страхователь, имеющий право на прекращение регистрации, не получал услуг по программе стоматологического страхования, которые [Health Net](#) обязана оплатить в течение месяца, в котором запрашивается прекращение регистрации.
- Для прекращения регистрации страхователя, имеющего на это право по одной из следующих причин, требуется предоставление подтверждающей документации:
 - Страхователь является представителем коренного населения, членом семьи представителей коренного населения или выбирает получение стоматологических услуг через Службу здравоохранения коренных народов (IHS) и имеет письменное согласие от учреждения IHS на получение медицинской помощи на платной основе.
 - Страхователь получает услуги в рамках программы патронатного воспитания (Foster Care) или помощи в усыновлении (Adoption Assistance) или был помещен под опеку Службой защиты детей. Запрос на прекращение регистрации должен быть подан уполномоченным приемным родителем, уполномоченным усыновителем или лицензированным агентством, предоставляющим услуги по защите.
 - Если страхователь имеет сложные медицинские состояния, запрос на прекращение регистрации в программе подается с подтверждающей

22



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

документацией о состоянии здоровья, схеме лечения и продолжительности лечения стоматологом, работающим по программе Medi-Cal на условиях сдельной оплаты.

- Страхователь зарегистрирован в программе Medi-Cal Waiver, которая требует особого ухода на дому.
- Страхователь принимает участие в пилотном проекте на уровне штата.
- НСО ошибочно зарегистрировала страхователя в несоответствующей программе или предоставила неверную информацию.
- Страхователь подал несрочный запрос, который отвечает требованиям, но не был своевременно обработан НСО.
- Страхователь переехал или был помещен за пределы зоны обслуживания по данной программе.
- У страхователя произошел разрыв в отношениях между врачом и пациентом, который невозможно устранить.
- Страхователю необходимы услуги сестринского ухода, и он будет находиться под долгосрочным уходом более двух месяцев подряд.
- Страхователь умер, но эти сведения пока не отражены в системе Medi-Cal.

Вы можете лично обратиться в местное отделение социального обеспечения по вашему округу с запросом о прекращении регистрации в программе [Health Net](#). Найдите свой местный офис по ссылке <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/countyoffices.aspx>. Или позвоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Непрерывность обслуживания

Став страхователем по программе [Health Net](#), вы будете получать стоматологическую помощь от поставщиков услуг сети [Health Net](#). Если в настоящее время вы посещаете стоматологов, не входящих в сеть [Health Net](#), вы сможете продолжать посещать их в течение 12 месяцев. Если ваши стоматологи не присоединятся к нашей сети по истечении 12 месяцев, вам придется перейти к стоматологам сети [Health Net](#). Чтобы претендовать на сохранение непрерывности обслуживания, у вас должны быть действующие отношения со стоматологом, не входящим в сеть. Стоматолог, не входящий в сеть, должен предоставить записи,

[23](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY/TDD [1-800-466-7566](#)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

подтверждающие, что вы посетили как минимум один плановый прием в течение 12 месяцев до даты первоначальной регистрации в программе [Health Net](#). Все случаи непрерывности обслуживания будут рассмотрены группой координации медицинских услуг.

Вы можете подать запрос на сохранение непрерывности обслуживания, если вы проходите лечение в объеме услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, или имеете действующее предварительное одобрение на получение услуг, покрываемых страховкой. Страхователи, имеющие следующие документально подтвержденные состояния, перечисленные в законодательстве Калифорнии, также имеют право на сохранение непрерывности обслуживания на основании запроса:

- Уход за новорожденными от рождения до 36 месяцев
- Беременность и послеродовой уход
- Серьезные хронические или острые заболевания
- Операция, запланированная в течение 180 дней с момента прекращения или вступления в силу страхового обеспечения
- Неизлечимая болезнь

[Health Net](#) сообщит вам о получении вашего запроса на сохранение непрерывности обслуживания, дате получения запроса и сроках принятия решения по телефону, смс, электронной почте или обычным письмом.

[Health Net](#) рассмотрит и выполнит ваш запрос на сохранение непрерывности обслуживания в следующие сроки:

- Срочные запросы – с учетом вашего состояния, но не более 3 календарных дней с даты получения.
- Запросы, требующие немедленного рассмотрения – с учетом вашего состояния, но не более 15 календарных дней с даты получения.
- Несрочные запросы – с учетом вашего состояния, но не более 30 календарных дней с даты получения.

[Health Net](#) отправит вам письмо с уведомлением об одобрении или отклонении вашего запроса на сохранение непрерывности обслуживания:

- В случае отклонения запроса в уведомлении будет указана причина принятого решения, а также информация о вашем праве подать жалобу или апелляцию. Более подробную информацию о процессе подачи жалоб и апелляций см. в Главе 6 настоящего Справочника страхователя.
- В случае одобрения запроса будут указаны причина принятого решения, период действия непрерывности обслуживания, порядок действий после завершения периода непрерывности обслуживания, а также сведения о вашем праве выбрать другого стоматолога в рамках сети.

[24](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[Health Net](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Период возобновления непрерывности обслуживания

Если вы переходите в другую программу регулируемого стоматологического обслуживания после первоначальной регистрации или если вы теряете, а затем восстанавливаете право на участие в программе Medi-Cal в течение 12-месячного периода непрерывности обслуживания, возможно однократное возобновление периода непрерывности обслуживания.

Если вы перешли на другую программу регулируемого стоматологического обслуживания или если вы потеряли, а затем восстановили право на получение услуг во второй раз (или более), период непрерывности обслуживания не возобновится, и у вас не будет права на новые 12 месяцев непрерывности обслуживания.

Если вы вернетесь в Medi-Cal FFS (если применимо) и позднее повторно зарегистрируетесь в программе регулируемого медицинского обслуживания, период непрерывности обслуживания не возобновится.

Студенты колледжей, переезжающие в другой округ или за пределы Калифорнии

Экстренные услуги и неотложная помощь доступны всем страхователям Medi-Cal по всему штату независимо от округа проживания. Пока вы имеете право на получение помощи, Medi-Cal будет покрывать расходы на экстренные услуги и неотложную медицинскую помощь в другом штате. Medi-Cal также покрывает неотложную помощь, требующую госпитализации в Канаде и Мексике, если услуга одобрена, а врач и больница соответствуют правилам Medi-Cal. Medi-Cal не покрывает расходы на экстренную, неотложную помощь и любые другие услуги за пределами США, за исключением Канады и Мексики.

Если вы переедете в другой округ для поступления в колледж, вы все равно сможете получать стоматологические услуги, даже если [Health Net](#) не предлагает услуг в округе по вашему новому месту жительства, но вы должны уведомить об этом [Health Net](#). Или вы можете получить услуги по обычной программе Medi-Cal Dental, также известной как Medi-Cal со сдельной оплатой за услуги (FFS). Это подпадает под понятие

[25](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

непрерывности обслуживания. [Health Net](#) обеспечивает непрерывность обслуживания для студентов если:

- требуется неотложная помощь

Для получения дополнительной информации об обеспечении непрерывности обслуживания, позвоните по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY [1-800-466-7566](#)).

Стоматологи, прекратившие сотрудничество с [Health Net](#)

Если ваш стоматолог перестанет сотрудничать с [Health Net](#), вы, возможно, сможете продолжать получать услуги у этого стоматолога. Это еще одна форма непрерывности обслуживания. [Health Net](#) обеспечивает непрерывность следующих услуг:

- Услуги, оказание которых не было завершено стоматологом до выхода из сети [Health Net](#)
- Услуги, оказание которых не было завершено стоматологом, не входящим в сеть, на момент вашей регистрации в качестве страхователя [Health Net](#)

[Health Net](#) обеспечивает непрерывность обслуживания по следующим условиям:

- Услуги обеспечиваются вашей программой стоматологического страхования.
- Услуги необходимы с медицинской точки зрения.
- Услуги соответствуют нашим клиническим рекомендациям
- У вас не было доступа к поставщику услуг, входящему в сеть [Health Net](#)

[Health Net](#) **не** обеспечивает непрерывность обслуживания в следующих случаях

- Услуги **не** обеспечиваются вашей программой стоматологического страхования.
- Услуги **не** необходимы с медицинской точки зрения.
- Услуги **не** соответствуют нашим клиническим рекомендациям
- У вас был доступ к поставщику услуг, входящему в сеть [Health Net](#)

Для получения дополнительной информации об обеспечении непрерывности обслуживания, позвоните по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY [1-800-466-7566](#)).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY/TDD [1-800-466-7566](#)).

[Health Net](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Расходы

Расходы страхователей

Health Net обслуживает лиц, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. В большинстве случаев страхователи **Health Net** не должны платить за услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, а также страховые взносы (premium), доплаты (co-pay) и франшизы (deductible). Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием – это стоматологические услуги, за оплату которых отвечает **Health Net**. Если вы получили счет на оплату сборов или доплат за услугу, обеспечиваемую страховым покрытием, не оплачивайте его. Немедленно позвоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**). Список услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, см. в Главе 4. «Страховое обеспечение и услуги».

За исключением случаев оказания экстренной или неотложной помощи, вам необходимо получить предварительное одобрение от **Health Net**, прежде чем вы посетите стоматолога, не входящего в сеть **Health Net**. Если вы не получили предварительного одобрения и обращаетесь к стоматологу, не входящему в сеть, вам, возможно, придется оплатить стоматологическую помощь, оказанную этим специалистом. Список услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, см. в Главе 4 «Страховое обеспечение и услуги» настоящего справочника. Вы также можете найти Каталог поставщиков на веб-сайте **Health Net** по адресу www.hndental.com. Если вы решите получить стоматологические услуги, которые не обеспечиваются данной программой страхового покрытия, поставщик стоматологических услуг, входящий в сеть, может взимать с вас плату по своим обычным ставкам. Прежде чем предоставить пациенту стоматологические услуги, не входящие в страховое покрытие, стоматолог должен предоставить вам план лечения с указанием каждой ожидаемой услуги и ее предполагаемой стоимости. Если вам требуется дополнительная информация о вариантах покрытия стоматологических услуг, вы можете позвонить в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**). Для получения информации об объеме страхового обеспечения необходимо внимательно ознакомиться с настоящим документом.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Запрос в Health Net на возмещение расходов

Если вы получили счет за услугу, обеспечиваемую страховым покрытием, немедленно позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Если вы платите за услугу, которая, по вашему мнению, должна обеспечиваться страховым покрытием Health Net, подайте нам страховое требование (claim). Позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)), чтобы запросить форму страхового требования или получить помощь в подаче страхового требования. Заполните форму страхового требования и объясните в письменном виде, почему вам пришлось заплатить за услугу, обратиться за получением формы или за помощью в подаче страхового требования. Заполните форму страхового требования и объясните в письменном виде, почему вам пришлось заплатить за услугу.

Если вы оплатили уже полученные услуги, вы можете претендовать на возмещение (возврат) средств в случае соблюдения всех следующих условий:

- Полученная вами услуга обеспечивается страховым покрытием, и за ее оплату отвечает Health Net. Health Net не возмещает стоимость услуг, которые не обеспечиваются страховым покрытием.
- Вы получили услугу, обеспечиваемую страховым покрытием, после того, как получили право на Medi-Cal.
- Вы просите вернуть вам деньги в течение одного года с даты получения услуги, обеспечиваемой страховым покрытием.
- Вы предоставляете документ, подтверждающий оплату услуги, обеспечиваемой страховым покрытием, например, квитанцию из стоматологического кабинета с постатейной разбивкой затрат.
- Вы получили услугу, обеспечиваемую страховым покрытием, у стоматолога Medi-Cal, входящего в сеть Health Net. Соблюдение этого условия обязательно за исключением случаев получения экстренной помощи или иных услуг, которые, согласно условиям Medi-Cal, могут оказываться поставщикам, не входящим в сеть, без предварительного одобрения.
- Если для услуги, обеспечиваемой страховым покрытием, обычно требуется предварительное одобрение, вы предоставляете подтверждение от стоматолога, подтверждающее медицинскую необходимость данной услуги.

Если одно из вышеперечисленных условий не соблюдено, Health Net не возместит стоимость оплаченных услуг. Health Net сообщит вам о своем решении касательно возмещения расходов в "Уведомлении о действии" (Notice of Action). Если все вышеперечисленные условия соблюдены, стоматолог, участвующий в программе Medi-Cal, должен полностью вернуть вам уплаченную вами сумму. Если стоматолог Medi-Cal откажется вернуть вам деньги, Health Net вернет вам всю уплаченную

[28](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

вами сумму. **Health Net** осуществит возврат оплаты в течение 45 рабочих дней с момента получения вашего страхового требования.

Для страхователей с долевым участием в расходах

Возможно, вам придется ежемесячно оплачивать часть расходов на стоматологическое обслуживание, прежде чем они начнут оплачиваться страховкой. Это называется вашим долевым участием в расходах. Размер вашего долевого участия зависит от вашего дохода. По вопросам долевого участия в расходах обращайтесь в местный отдел социального обеспечения по вашему округу. Найдите свой местный офис по ссылке <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Как стоматолог получает оплату

Health Net платит стоматологам следующими способами:

- Оплата из расчета за каждого страхователя
 - **Health Net** выплачивает некоторым стоматологам фиксированную сумму ежемесячно за каждого страхователя **Health Net**. Этот способ называется оплатой из расчета за каждого страхователя. Сумма платежа определяется по договоренности между **Health Net** и стоматологами.
- Сдельная оплата
 - Некоторые стоматологи оказывают стоматологическую помощь страхователям **Health Net**, а затем отправляют **Health Net** счет за оказанные услуги. Этот способ называется сдельной оплатой. Стоимость каждой услуги определяется по договоренности между **Health Net** и стоматологами.
- Перспективная система оплаты (PPS)
 - **Health Net** выплачивает некоторым стоматологам фиксированную сумму за все услуги, оказанные в течение одной даты посещения. Это называется ставкой Перспективной системы оплаты (PPS). Этот тип ставок обычно применяется в клиниках Федерально квалифицированных медицинских центров (FQHC).
- Поощрительные выплаты
 - **Health Net** выплачивает стоматологам вознаграждение, если они достигают определенных показателей качества. Оценка, в числе прочего, осуществляется по следующим показателям:
 - CalAIM
 - Предложение 56

[29](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

- Оценка риска кариеса (CRA)
- Ежегодный визит к стоматологу (ADV)
- Порог жалоб

Более подробную информацию о том, как [Health Net](#) оплачивает услуги стоматологов, можно получить по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

3. Как получить стоматологическую помощь

Получение стоматологических услуг

ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ СО СЛЕДУЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ, ЧТОБЫ ЗНАТЬ, КАК И ГДЕ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ СТОМАТОЛОГИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ.

Вы можете начать получать стоматологические услуги с даты вступления в силу вашей регистрации в [Health Net](#). Вы должны всегда иметь при себе идентификационную карту программы стоматологического страхования, идентификационную карту Medi-Cal (BIC) и любые другие карты стоматологического страхования. Никогда не позволяйте посторонним лицам пользоваться вашей идентификационной картой [Health Net](#) или картой BIC. Стоматологов также называют поставщиками стоматологических услуг.

Новые страхователи должны выбрать стоматолога первичной помощи (PCD) в нашей сети. Сеть [Health Net](#) – это группа стоматологов, которые работают с нами. Вам необходимо выбрать стоматолога первичной помощи (PCD) в течение 30 дней с момента регистрации в [Health Net](#). Если вы не выбрали стоматолога первичной помощи, мы выберем его за вас.

Вы можете выбрать одного и того же или разных стоматологов первичной помощи для всех членов семьи, являющихся страхователями [Health Net](#).

Вы можете продолжать ходить к нынешнему стоматологу, если он включен в Каталог поставщиков стоматологических услуг (Dental Provider Directory) или выбрать нового

[31](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

стоматолога из Каталога. В нем содержится список всех стоматологов первичной помощи, которые входят в нашу сеть. В Каталоге поставщиков стоматологических услуг вы найдете дополнительную информацию, которая поможет вам сделать выбор. Если вам требуется Каталог поставщиков стоматологических услуг, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Вы также можете найти Каталог поставщиков на нашем веб-сайте по адресу www.hndental.com

Если вы не можете получить необходимую вам помощь у поставщика стоматологических услуг, входящего в нашу сеть, ваш стоматолог первичной помощи должен обратиться в [Health Net](#) за разрешением направить вас к поставщику услуг, не входящему в нашу сеть.

В последующих разделах этой главы содержится более подробная информация о стоматологах первичной помощи, нашем Каталоге поставщиков стоматологических услуг и нашей сети поставщиков стоматологических услуг.

Когда вы звоните, чтобы записаться на прием к стоматологу первичной помощи, сообщите, что вы являетесь страхователем [Health Net](#). Укажите идентификационный номер вашей программы стоматологического страхования. Чтобы получить максимальную пользу от визита к стоматологу:

- Возьмите с собой идентификационную карту Medi-Cal (BIC)
- Возьмите с собой идентификационную карту стоматологического страхования.
- Возьмите с собой действующее удостоверение личности или водительские права штата Калифорния.
- Будьте готовы указать свой номер социального страхования
- Возьмите с собой список лекарств.
- Будьте готовы обсудить со стоматологом первичной помощи любые проблемы с зубами, которые вы заметили у себя и своих детей.

Обязательно позвоните в офис стоматолога, если вы опаздываете или не можете прийти на прием.

Как попасть на прием

Если у вас нет возможности добраться до места оказания услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, и обратно, мы можем помочь организовать для вас транспорт. Эта услуга называется неэкстренной медицинской транспортировкой и не предназначена для экстренных случаев. Этот вид транспортировки доступен для услуг и приемов, не связанных с экстренной помощью, и может быть доступен вам

[32](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

бесплатно. Ознакомьтесь с разделом «Неэкстренная медицинская транспортировка» в Главе 4 «Страховое обеспечение и услуги».

Плановое стоматологическое обслуживание

Здоровье полости рта является важной частью общего здоровья и благополучия. [Health Net](#) рекомендует начинать водить детей на прием к стоматологу с момента прорезывания первого зуба или с достижения возраста одного года. Плановое стоматологическое обслуживание является частью регулярного ухода за зубами. [Health Net](#) покрывает расходы на плановое медицинское обслуживание у вашего стоматолога первичной помощи. Некоторые услуги могут быть направлены к стоматологам узкого профиля, а некоторые услуги могут потребовать предварительного одобрения (согласования).

Первичный прием для оценки состояния здоровья зубов

Как новому страхователю [Health Net](#) вам важно записаться на первичный прием к стоматологу первичной помощи в течение первых 90 дней с момента регистрации. Ваш стоматолог первичной помощи осмотрит состояние вашей полости рта и определит ваши потребности в стоматологических услугах. Ваш стоматолог первичной помощи оценит ваши потребности в уходе за полостью рта и разработает план лечения, который позволит поддерживать ваши зубы, десны и ротовую полость в хорошем состоянии. Информация и рекомендации по гигиене полости рта также доступны бесплатно на веб-сайте [Health Net](#) www.hndental.com.

Информация о вашем стоматологе первичной помощи указана в направленном вам приветственном письме и доступна на портале для страхователей. Если вам требуется помощь в записи на первичный прием к стоматологу первичной помощи, позвоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Возьмите с собой на прием карту Medi-Cal BIC и идентификационную карту [Health Net](#). На первый прием к стоматологу рекомендуется взять с собой список лекарств и вопросов.

На приеме стоматолог первичной помощи может задать вам вопросы о вашей истории болезни или попросить вас заполнить анкету. Будьте готовы обсудить со стоматологом первичной помощи ваши потребности и проблемы, связанные с

[33](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[Health Net](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

поддержанием здоровья.

Если вы опаздываете или не можете прийти на запланированный прием, обязательно позвоните в офис стоматолога и предупредите его об этом.

Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием

Стоматологические услуги обеспечиваются страховым покрытием только при условии соответствия требованиям Medi-Cal. Детские стоматологические услуги, которые могут покрываться страхованием:

- Осмотр и рентген
- Чистка
- Фторирование
- Герметики
- Пломбы
- Коронки
- Удаление зубов
- Лечение корневых каналов
- Брекеты

Стоматологические услуги для взрослых, которые могут покрываться страхованием:

- Осмотр и рентген
- Чистка
- Глубокая чистка (удаление зубного камня и околокорневая чистка)
- Фторирование
- Пломбы
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Полные и частичные зубные протезы
- Другие необходимые по медицинским показаниям стоматологические услуги

Полный список стоматологических услуг для детей и взрослых можно найти в Главе 4 настоящего справочника.

Неотложная стоматологическая помощь

Health Net покрывает неотложную стоматологическую помощь при сколах зубов, выпавших пломбах, коронках и мостах, а также при ноющей зубной боли. Если вам необходимо немедленно обратиться к стоматологу, но ваша ситуация не требует

[34](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

экстренной помощи, запись на прием для получения неотложной помощи возможна в течение 72 часов.

В рабочее время позвоните своему стоматологу. Во внерабочее время попробуйте сначала позвонить своему стоматологу. Если вы не можете связаться со своим стоматологом, позвоните в [Health Net](#) в любое время по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)) для получения помощи.

Экстренная стоматологическая помощь

[Health Net](#) покрывает расходы на экстренную стоматологическую помощь. Экстренная стоматологическая помощь может быть связана с болью, кровотечением или отеком, которые, если их немедленно не устранить, могут причинить вред зубам или всему организму. Экстренная стоматологическая помощь доступна круглосуточно. Для получения экстренной помощи вам не требуется одобрение [Health Net](#).

В рабочее время позвоните своему стоматологу. Во внерабочее время попробуйте сначала позвонить своему стоматологу. Если вы не можете связаться со своим стоматологом, позвоните в [Health Net](#) в любое время по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)) для получения помощи.

Вы также можете позвонить по номеру 911 или отправиться в ближайшую больницу. Если вы находитесь вдали от дома, вы можете обратиться к стоматологу по месту временного пребывания, чтобы получить экстренную помощь. Стоматологи, не заключившие договор с [Health Net](#), могут взимать с вас плату за оказание экстренной помощи. Если вы заплатите за экстренную помощь, мы вернем вам деньги.

В случае возникновения экстренной медицинской ситуации позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Если вам требуется помощь, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Мы готовы вам помочь с [понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00](#). Звонок бесплатный.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[Health Net](#) работает с [понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00](#). Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Где получить стоматологическую помощь

Стоматологи

Вы выберете стоматолога первичной помощи из Каталога поставщиков стоматологических услуг [Health Net](#). Ваш стоматолог первичной помощи должен участвовать в нашей программе. Это значит, что стоматолог входит в нашу сеть. Чтобы получить копию нашего Каталога поставщиков стоматологических услуг, позвоните по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY [1-800-466-7566](#)).

Основное обслуживание вы получите от своего стоматолога первичной помощи. Ваш стоматолог первичной помощи будет оказывать вам основную часть повседневной стоматологической помощи. При необходимости стоматолог первичной помощи направит вас к специалисту узкого профиля.

Вам также следует позвонить, если вы хотите убедиться, что выбранный вами стоматолог первичной помощи принимает новых пациентов.

Если до того, как стать страхователем [Health Net](#), вы посещали стоматолога по поводу определенных заболеваний, вы, возможно, сможете продолжать посещать этого стоматолога. Это называется непрерывностью обслуживания. Подробнее о непрерывности обслуживания можно прочитать на странице 24 настоящего руководства. Дополнительную информацию можно получить по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY [1-800-466-7566](#)).

Каталог поставщиков стоматологических услуг

В Каталоге поставщиков стоматологических услуг [Health Net](#) перечислены поставщики, которые входят в сеть [Health Net](#). Сеть представляет собой группу поставщиков, которые работают с [Health Net](#).

В Каталоге поставщиков стоматологических услуг [Health Net](#) перечислены стоматологи широкого и узкого профиля и клиники, в том числе федерально квалифицированные медицинские центры (FQHC).

В Каталоге поставщиков стоматологических услуг указаны имена, адреса поставщиков, номера телефонов, часы работы и языки общения. В нем сообщается, принимает ли поставщик услуг новых пациентов, а также культурные и языковые возможности поставщика услуг (т. е. языки, предлагаемые поставщиком услуг или переводчиками, включая американский язык жестов). В нем также указан уровень

[36](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY/TDD [1-800-466-7566](#)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

физической доступности здания, например, наличие парковки, пандусов, лестниц с поручнями и туалетов для лиц с ограниченной мобильностью.

Онлайн-каталог поставщиков стоматологических услуг можно найти по адресу www.hndental.com.

Для получения Каталога поставщиков услуг на бумажном носителе позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Сеть поставщиков стоматологических услуг

Сеть поставщиков стоматологических услуг – это группа стоматологов и специалистов, которые сотрудничают с [Health Net](#) и предоставляют страхователям Medi-Cal услуги, обеспечиваемые страховым покрытием по программе Medi-Cal Dental.

Поставщики, входящие в сеть

Для регулярного стоматологического обслуживания вы будете пользоваться услугами стоматологов сети [Health Net](#). Вы получите профилактическую и плановую помощь от своего стоматолога первичной помощи. Вы также будете пользоваться услугами специалистов узкого профиля и других поставщиков услуг, входящих в нашу сеть.

Чтобы получить Каталог поставщиков стоматологических услуг, входящих в нашу сеть, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Либо каталог поставщиков стоматологических услуг можно найти по адресу www.hndental.com.

Для получения экстренной или неотложной стоматологической помощи позвоните своему стоматологу первичной помощи. Если вам требуется помощь для записи на прием или вы находитесь за пределами своего региона, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

В случае возникновения экстренной медицинской ситуации позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Поставщики, не входящие в сеть

Поставщики, не входящие в сеть, – это те, у кого нет соглашения о сотрудничестве с [Health Net](#). При обращении к поставщикам, не входящим в сеть, вам, возможно, придется платить за их услуги за исключением случаев оказания неотложной или экстренной помощи. Если вам требуются покрываемые страховкой

[37](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

стоматологические услуги, которые не оказывают специалисты, входящие в сеть, вы можете получить их бесплатно у специалистов, не входящих в сеть, если эти услуги необходимы с медицинской точки зрения.

По вопросам в отношении услуг специалистов, не входящих в сеть, звоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Если вы находитесь за пределами нашей зоны обслуживания и вам требуется помощь, которая **не** является экстренной, немедленно позвоните своему стоматологу первичной помощи. Или позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Если у вас есть вопросы о медицинской помощи за пределами сети или зоны обслуживания, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Стоматолог первичной помощи (PCD)

Ваш стоматолог первичной помощи (PCD) – это лицензированный поставщик стоматологических услуг, к которому вы обращаетесь за большей частью стоматологической помощи. Ваш стоматолог первичной помощи также поможет вам получить другие виды необходимой вам помощи. Новые страхователи должны выбрать стоматолога первичной помощи в течение 30 дней с момента регистрации в [Health Net](#). Вы можете выбрать стоматолога общей практики в качестве стоматолога первичной помощи.

Вы также можете выбрать в качестве стоматолога первичной помощи федерально квалифицированный медицинский центр (FQHC), общественную клинику, клинику для представителей коренного населения или другое учреждение первичной медико-санитарной помощи, предлагающее стоматологические услуги, если они входят в сеть [Health Net](#) и если вы имеете право на их услуги. Это центры, расположенные в районах, где не так много поставщиков стоматологических услуг.

Вы можете выбрать одного или разных стоматологов первичной помощи для каждого члена вашей семьи, являющегося страхователем [Health Net](#).

Если вы не выберете основного стоматолога первичной помощи в течение 30 дней, его за вас выберет специалист [Health Net](#).

Ваш стоматолог первичной помощи:



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

- Ознакомится с вашими потребностями в стоматологическом обслуживании
- Будет хранить ваши стоматологические записи
- Предоставит вам необходимую профилактическую и плановую стоматологическую помощь
- Направит вас к специалисту узкого профиля в случае необходимости

Вы можете найти стоматолога первичной помощи, входящего в сеть [Health Net](#), в Каталоге поставщиков стоматологических услуг В Каталоге поставщиков стоматологических услуг имеется список федерально квалифицированных медицинских центров (FQHC), которые работают с [Health Net](#).

Вы можете найти наш Каталог поставщиков стоматологических услуг в сети Интернет по адресу www.hndental.com или позвонить по телефону 1-833-493-0428 (TTY 1-800-466-7566). Вы также по телефону можете узнать, принимает ли выбранный вами стоматолог первичной помощи новых пациентов.

Выбор стоматологов

Вы лучше всех знаете, в какой стоматологической помощи нуждается ваш ребенок, поэтому лучше всего, если вы сами выберете стоматолога первичной помощи.

Лучше всего продолжать ходить к одному стоматологу первичной помощи, который хорошо знает ваши потребности. Однако если вы хотите сменить стоматолога первичной помощи, вы можете сделать это в любое время и столько раз, сколько захотите. Вам необходимо выбрать стоматолога первичной помощи, который входит в сеть [Health Net](#) и принимает новых пациентов.

В случае перехода к другому стоматологу первичной помощи ваш новый выбор вступает в силу незамедлительно.

Для того, чтобы сменить стоматолога первичной помощи, перейдите на сайт www.hndental.com или позвоните по телефону 1-833-493-0428 (TTY 1-800-466-7566).

[Health Net](#) может перевести вас к другому стоматологу первичной помощи, если выбранный вами стоматолог не принимает новых пациентов, вышел из нашей сети или не оказывает помощь пациентам вашего возраста. [Health Net](#) или ваш стоматолог первичной помощи также могут попросить вас перейти к другому стоматологу, если у вас возникают конфликты и разногласия, либо вы пропускаете или опаздываете на приемы. Если нам потребуется перейти к другому стоматологу первичной помощи, мы сообщим вам об этом в письменной форме.

В случае перевода к другому стоматологу первичной помощи не по вашей инициативе вы получите письмо по почте. Там будет указано имя вашего нового



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону 1-833-493-0428 (TTY/TDD 1-800-466-7566).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

стоматолога первичной помощи. Позвоните в службу поддержки клиентов, если у вас есть вопросы о вашем стоматологе первичной помощи. Вы также получите по почте новую идентификационную карту страхователя по программе стоматологического страхования. Там будет указано имя вашего нового стоматолога первичной помощи. Если у вас есть вопросы о получении новой идентификационной карты, перейдите по ссылке www.hndental.com или позвоните по телефону 1-833-493-0428 (TTY 1-800-466-7566).

Стоматологические услуги через стоматологический колледж и университет

Health Net заключает контракты со стоматологическими колледжами и университетами для предоставления услуг страхователям Medi-Cal. Если вы получаете стоматологическую помощь, предоставляемую стоматологическим колледжем или университетом, эти услуги могут оказывать студенты стоматологического факультета или факультета стоматологической гигиены, а также преподаватели стоматологического колледжа.

Посещение стоматолога

Когда вам требуется стоматологическая помощь:

- Позвоните своему стоматологу первичной помощи
- Во время звонка будьте готовы назвать свой идентификационный номер Health Net.
- Оставьте сообщение с вашим именем и номером телефона, если офис закрыт.
- Возьмите с собой на прием карту VIC и идентификационную карту программы стоматологического страхования.
- При необходимости попросите Health Net организовать вам транспорт до места приема.
- Заранее попросите Health Net предоставить вам необходимую языковую помощь или услуги устного перевода, чтобы вы могли воспользоваться услугами во время посещения врача.
- Возьмите с собой удостоверение личности или водительские права.
- Придите на прием вовремя
- Как только вы поймете, что не сможете прийти на прием или опаздываете, сразу

[40](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону 1-833-493-0428 (TTY/TDD 1-800-466-7566).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

позвоните.

- Заранее подготовьте вопросы.

Оплата

Вам **не** придется платить каких бы то ни было франшиз (deductible) и доплат (copay) за обеспечиваемые страховым покрытием услуги. Стоматолог не должен выставлять вам счет. Вы можете получить «Объяснение предоставленных услуг» (Explanation of Benefits – EOB) или выписку (Statement) от стоматолога. Объяснение предоставленных услуг и выписка не являются счетом.

Если вы получили счет, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Сообщите нам сумму, дату оказания услуги и причину выставления счета.

Если вы получили счет или вас просят внести доплату (copay), вы также можете подать страховое требование (claim). Вам потребуется сообщить нам в письменном виде, почему вам пришлось заплатить за услугу. Мы рассмотрим ваше страховое требование и примем решение относительно компенсации потраченных вами средств. Если у вас есть вопросы или вы хотите получить форму страхового требования (claim form), звоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Направления

В [Health Net](#) не требуется направление для посещения специалиста узкого профиля. Однако ваш стоматолог первичной помощи может дать вам направление к специалисту узкого профиля, если это необходимо. Стоматолог узкого профиля (специалист) специализируется в одной области стоматологии. Ваш стоматолог первичной помощи поможет вам выбрать специалиста. В офисе вашего стоматолога первичной помощи вам помогут назначить время приема у специалиста.

Ваш стоматолог первичной помощи может выдать вам форму, которую необходимо предоставить стоматологу узкого профиля. Стоматолог узкого профиля заполнит форму и отправит ее вашему стоматологу первичной помощи.

[41](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Копию нашей политики в отношении направлений можно получить по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Направление не требуется в следующих случаях:

- Посещение стоматолога первичной помощи
- Экстренная или неотложная помощь

Предварительное одобрение (согласование)

Для некоторых видов медицинской помощи вашему стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля необходимо будет проконсультироваться с нами, прежде чем вы получите помощь. Это называется предварительным одобрением или согласованием. Это означает, что [Health Net](#) соглашается с тем, что данная помощь необходима с медицинской точки зрения. Стоматологическая помощь необходима с медицинской точки зрения, если она направлена на профилактику и устранение заболеваний ротовой полости, инфекций и боли, на восстановление формы и функции зубного ряда или на исправление деформаций или дисфункций лица. Стоматологические услуги должны соответствовать правилам программы Medi-Cal в отношении медицинской необходимости.

Следующие стоматологические услуги требуют предварительного одобрения, даже если вы получаете их от поставщика стоматологических услуг в сети [Health Net](#):

- Лечение корневых каналов
- Коронки
- Полные и частичные зубные протезы
- Глубокая чистка (удаление зубного камня и околокорневая чистка)
- Общая анестезия и внутривенная седация

Иные стоматологические услуги, рекомендуемые вашим стоматологом, также могут потребовать предварительного одобрения.

Для некоторых услуг, таких как услуги стоматолога узкого профиля, вам необходимо предварительное одобрение, если вы получаете помощь у поставщика, не входящего в сеть. Мы примем решение в течение 5 рабочих дней в случае планового обслуживания или в течение 72 часов в случае неотложной помощи.

Мы рассматриваем запрос, чтобы решить, является ли медицинская помощь

[42](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

необходимой и покрывается ли она страховкой. Специалисты, рассматривающие запросы, **не** получают оплату за отказ в страховом покрытии или стоматологических услугах. Если мы не одобрим лечение, мы сообщим вам причину.

Health Net свяжется с вами, если нам потребуется дополнительная информация или больше времени для рассмотрения вашего запроса.

Альтернативное мнение

Возможно, вам понадобится альтернативное мнение относительно диагноза, поставленного вашим стоматологом первичной помощи, а также предложенной им схемы лечения. Например, вам может понадобиться альтернативное мнение, если вы не уверены, что вам необходимо назначенное лечение или операция.

Чтобы получить альтернативное мнение, позвоните своему стоматологу первичной помощи. Ваш стоматолог первичной помощи может направить вас к поставщику услуг, входящему в сеть, для получения альтернативного мнения. Или позвоните по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**). Если вы или ваш стоматолог, входящий в сеть, попросите об этом, мы оплатим визит к другому стоматологу, входящему в сеть, для получения альтернативного мнения. Вам не требуется наше разрешение на получение альтернативного мнения, если стоматолог, которого вы выберете для получения альтернативного мнения, одобрен. Если у вас неотложный запрос, мы примем решение в течение 72 часов.

Позвоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**).

Если мы отклоним ваш запрос на получение альтернативного мнения, вы можете подать жалобу. Более подробную информацию о подаче жалоб можно найти на странице 69 настоящего руководства.

Своевременный доступ к медицинской помощи

Health Net должна записывать пациентов на прием в следующие сроки:



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

- Плановые приемы (включая профилактические осмотры) – 4 недели
- Прием у специалиста узкого профиля – 30 рабочих дней (21 год и старше); 30 календарных дней (до 21 года)
- Прием для оказания неотложной помощи – 72 часа
- Экстренная помощь – должна быть доступна круглосуточно.

Информационно-просветительские услуги в области стоматологического здоровья

Информационно-просветительские услуги в области стоматологического здоровья являются частью профилактических услуг и первичных визитов к стоматологу. Health Net заботится не только о зубах. Мы заботимся об общем здоровье и благополучии наших страхователей. Health Net предоставляет легкий и бесплатный доступ к стоматологическим ресурсам и образовательным материалам. Дополнительную информацию о предоставляемых нами информационно-просветительских услугах, а также услугах в области здравоохранения и профилактики можно найти на нашем веб-сайте www.hndental.com.

Отдел медицинского просвещения Health Net предлагает бесплатные программы, услуги и ресурсы, помогающие страхователям Medi-Cal оставаться здоровыми и контролировать свои заболевания. Страхователи и поставщики услуг могут получить дополнительную информацию о доступных программах, услугах и ресурсах на веб-сайте: www.hndental.com или позвонив на бесплатную линию информации по вопросам медицинского просвещения по телефону (800) 804-6074 (TTY: 1-800-466-7566).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону 1-833-493-0428 (TTY/TDD 1-800-466-7566).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

4. Объем страхового обеспечения и услуги

Что обеспечивает ваш программа стоматологического страхования

В этом разделе мы расскажем обо всех услугах, обеспечиваемых страховым покрытием, которые доступны вам как страхователю [Health Net](#). Обеспечиваемые страховым покрытием услуги бесплатны, если они необходимы с медицинской точки зрения. Помощь необходима с медицинской точки зрения, если она направлена на профилактику и устранение заболеваний ротовой полости, инфекций и боли, на восстановление формы и функции зубного ряда или на исправление деформаций или дисфункций лица.

Мы предлагаем следующие виды стоматологических услуг:

Тип услуг	Примеры
▪ Диагностика	Осмотр и рентген
▪ Профилактика	Чистки, фторирование, герметизация (для детей)
▪ Восстановление	Пломбы, коронки
▪ Эндодонтическое лечение	Пульпотомия, корневые каналы
▪ Пародонтит	Хирургия десен, глубокая чистка
▪ Съёмное протезирование	Временные и полные зубные протезы, частичные зубные протезы, перебазировки
▪ Челюстно-лицевая хирургия	Удаление зубов
▪ Ортодонтия	Брекеты (для детей)
▪ Дополнительные стоматологические процедуры	Седация, общая анестезия

Ознакомьтесь с кратким описанием страхового обеспечения и каждым из разделов ниже для получения дополнительной информации о конкретных услугах, которые вы можете получить.

[45](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Обзор страхового обеспечения

Ниже приведен краткий обзор стоматологических услуг для взрослых и детей:

✓ Обеспечивается ✗ Не обеспечивается

Процедура	Полный объем	Ограниченный объем	В связи с беременностью	Проживание в учреждении (SNF/ICF)
Оценка состояния ротовой полости (только для детей до 3 лет)	✓	✗	✗	✓
Начальный осмотр (3 года и старше)	✓	✗	✓	✓
Периодический осмотр (3 года и старше)	✓	✗	✓	✓
Регулярная чистка	✓	✗	✓	✓
Фторирование	✓	✗	✓	✓
Восстановительные услуги – Пломбы	✓	✗	✓	✓
Коронки*	✓	✗	✓	✓
Удаление зубного камня и околокорневая чистка (глубокая чистка)	✓	✗	✓	✓
Уход за пародонтом (десны)	✓	✗	✓	✓
Передние корневые каналы (спереди)	✓	✗	✓	✓
Задние корневые каналы (сзади)	✓	✗	✓	✓
Частичные зубные протезы	✓	✗	✓	✓
Полные зубные протезы	✓	✗	✓	✓
Удаление зубов / челюстно-лицевая хирургия	✓	✓	✓	✓
Экстренные услуги	✓	✓	✓	✓

Исключения:

*1. Не обеспечивается для лиц младше 13 лет. Коронки на молярах и премолярах (задних зубах) могут обеспечиваться по медицинским показаниям.

**Не обеспечивается для лиц младше 13 лет. Допустимо при особых обстоятельствах.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Программа расширения послеродового ухода

Программа расширения послеродового ухода обеспечивает расширенное покрытие для страхователей Medi-Cal во время беременности и после родов. Программа продлевает страховое покрытие по программе [Health Net](#) на срок до 12 месяцев после окончания беременности независимо от дохода, гражданства и иммиграционного статуса, при этом никакие дополнительные действия не требуются.

Необходимые с медицинской точки зрения услуги включают в себя услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, которые являются обоснованными и необходимыми для того, чтобы:

- Сохранить жизнь;
- Предотвратить серьезные заболевания или инвалидность;
- Облегчить сильную боль;
- Достичь соответствующего возрасту роста и развития; а также
- Обеспечить достижение, поддержание и восстановление функциональных возможностей.

Для страхователей в возрасте до 21 года необходимые с медицинской точки зрения услуги включают все обеспечиваемые страховым покрытием услуги, указанные выше, а также любые другие необходимые услуги, лечение и иные меры по исправлению или облегчению дефектов, физических и психических заболеваний и состояний в соответствии с требованиями федеральной программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT). Эти услуги включают в себя уход, необходимый для лечения или облегчения физического или психического заболевания или состояния страхователя, а также для поддержания состояния с целью предотвращения его ухудшения.

Программой EPSDT предусматривается широкий спектр услуг по профилактике, диагностике и лечению для детей и подростков в возрасте до 21 года из малообеспеченных семей. Программа EPSDT обеспечивает более высокий уровень страхового обеспечения, чем предусмотрено для взрослых. Она призвана гарантировать раннюю диагностику и лечение детей, чтобы предотвратить проблемы со здоровьем или их диагностировать и начать лечение как можно раньше. Цель EPSDT – гарантировать, что каждый ребенок получит необходимую медицинскую помощь тогда, когда она ему требуется, и в требуемом объеме.

Периодичность оказания услуг

Стоматологические услуги обеспечиваются страховым покрытием, если они необходимы по медицинским показаниям. Однако для некоторых услуг существуют ограничения на то, сколько раз вы можете получить услугу в течение определенного периода времени. Ниже приведены распространенные услуги, на которые действуют

[47](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

ограничения:

- Обследования – каждые 6 месяцев (до 21 года); каждые 12 месяцев (21 год и старше)
- Рентген прикуса – каждые 6 месяцев
- Рентгеновские снимки всей полости рта – каждые 36 месяцев
- Панорамный рентген – каждые 36 месяцев
- Чистка зубов – каждые 6 месяцев (до 21 года); каждые 12 месяцев (21 год и старше)
- Нанесение фтора – каждые 6 месяцев (до 21 года); каждые 12 месяцев (21 год и старше)
- Герметики – каждые 36 месяцев (только для лиц моложе 21 года)
- Пломбы – каждые 12 месяцев (на молочный зуб); каждые 36 месяцев (на постоянный зуб)
- Коронки – каждые 5 лет (13 лет и старше)
- Глубокая чистка (удаление зубного камня/выравнивание корней) – каждые 24 месяца на каждый квадрант (13 лет и старше)
- Полные и частичные зубные протезы – каждые 5 лет
- Ремонт и перебазировка зубных протезов – два раза в год

Услуги телестоматологии

Телестоматология – это способ получения услуг без физического присутствия стоматолога. Телестоматология может подразумевать живой разговор с вашим врачом или обмен информацией со стоматологом без личного присутствия. Важно, чтобы вы и ваш стоматолог пришли к единому мнению о том, что использование телестоматологии для оказания конкретной услуги является для вас целесообразным. Вы можете обратиться к своему стоматологу, чтобы узнать, какие виды услуг могут быть доступны посредством телестоматологии.

Неэкстренная медицинская транспортировка

Вы имеете право воспользоваться услугами неэкстренной медицинской транспортировки (NEMT), если по состоянию здоровья или медицинским показателям вы не можете добраться до места приема у врача на машине, в автобусе, поезде или такси, а программа страхования покрывает расходы на ваше стоматологическое обслуживание.

В качестве транспортного средства NEMT может использоваться машина скорой помощи, фургон для перевозки носилок, фургон для перевозки инвалидных колясок или воздушный транспорт. Легковой автомобиль, автобус или такси не могут

[48](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

использоваться в качестве транспортного средства NEMT. [Health Net](#) обеспечивает наименее дорогостоящий вид неэкстренного медицинского транспорта, когда вам необходимо добраться до места приема стоматологом. Это означает, например, что если по состоянию здоровья или по медицинским показаниям вы можете передвигаться на машине, оборудованной для перевозки людей в инвалидных колясках, [Health Net](#) не будет оплачивать услуги машины скорой помощи. Вы имеете право на воздушный транспорт только в том случае, если состояние вашего здоровья делает невозможным использование наземного транспорта.

Транспорт NEMT должен использоваться, когда:

- Транспорт необходим с учетом состояния здоровья или по медицинским показаниям, что определяется письменным предписанием врача; или
- Вы не можете по состоянию здоровья или медицинским показаниям воспользоваться автобусом, такси, автомобилем или фургоном, чтобы добраться до места назначения;
- Имеется предварительное одобрение со стороны [Health Net](#) на основании письменного предписания врача.

Для того, чтобы запросить транспорт NEMT, позвоните в [Health Net](#) по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) не позднее, чем за 10 рабочих дней (с понедельника по пятницу) до приема. Для записи на прием с целью получения неотложной помощи позвоните как можно раньше. Во время звонка держите при себе идентификационную карту страхователя.

Ограничения по транспорту NEMT

Транспорт NEMT для поездки на прием к стоматологу и обратно для получения услуги, которая обеспечивается страховым покрытием по программе [Health Net](#), предоставляется без ограничений, если поставщик услуг предписал вам пользоваться таким транспортом.

Когда транспорт не предоставляется

Если по состоянию здоровья и медицинским показаниям вы способны добраться до стоматологического кабинета на машине, автобусе, такси или другом легкодоступном виде транспорта. Транспорт не предоставляется, если услуга не обеспечивается страховым покрытием по программе [Health Net](#). Список услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, приведен в данном руководстве для

[49](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[Health Net](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

страхователей.

Стоимость для страхователя

Если транспортировка согласована с [Health Net](#), плата не взимается.

Немедицинский транспорт

Вы можете воспользоваться немедицинским транспортом (NMT), в следующих ситуациях:

- Поездки на прием и обратно для получения услуги, обеспечиваемой страховым покрытием по программе [Health Net](#), предписанной вашим поставщиком услуг.

[Health Net](#) позволяет вам использовать автомобиль, такси, автобус или другой вид общественного или частного транспорта для поездки на прием к стоматологу с целью получения медицинских услуг, покрываемых программой страхования, включая возмещение расходов на проезд ("мили") на личном транспортном средстве, организованном страхователем, а не через транспортного брокера и не с использованием билетов на автобус, поезд или ваучера на такси. Для поездки на прием к стоматологу [Health Net](#) обеспечивает наименее дорогостоящий вид немедицинского транспорта, доступный на момент приема.

Чтобы заказать услуги немедицинского транспорта, позвоните в [Health Net](#) по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)) не позднее, чем за 10 рабочих дней (с понедельника по пятницу) до приема или позвоните как можно раньше, если у вас требуется неотложная помощь. Во время звонка держите при себе идентификационную карту страхователя.

Ограничения по немедицинскому транспорту

Немедицинский транспорт для поездки на прием к стоматологу и обратно для получения услуги, которая обеспечивается страховым покрытием по программе [Health Net](#), предоставляется без ограничений, если поставщик услуг предписал вам пользоваться таким транспортом.

Когда транспорт не предоставляется

Немедицинский транспорт не предоставляется в следующих случаях:

- Для получения услуги, обеспечиваемой страховым покрытием,

[50](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[Health Net](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

необходимы по медицинским показаниям машина скорой помощи, фургон для перевозки носилок, фургон для перевозки инвалидов колясок или другой вид неэкстренного медицинского транспорта (NEMT).

- Услуга не покрывается страхованием [Health Net](#). Список услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, приведен в данном руководстве для страхователей.

Стоимость для страхователя

Если транспортировка согласована с [Health Net](#), плата не взимается.

Услуги общественных медработников (CHW)

[Health Net](#) обеспечивает услуги общественных медработников (CHW) для страхователей, если они рекомендованы лицензированным поставщиком услуг, с целью профилактики и борьбы с прогрессированием заболеваний полости рта, в том числе приводящих к инвалидности. Услуги общественных медработников не имеют ограничений по месту предоставления услуг.

В состав услуг обычно входит следующее:

- Информационно-просветительская работа в области гигиены полости рта с целью укрепления здоровья полости рта или устранения препятствий на пути к стоматологической помощи, включая предоставление информации, соответствующей установленным или признанным стандартам гигиены полости рта.
- Информирование по вопросам здоровья полости рта, включая предоставление информации, обучения и поддержки для получения медицинской помощи и доступа к местным ресурсам.
- Услуги скрининга и оценки, которые помогают страхователю получить доступ к услугам с целью улучшения состояния полости рта.

Что не обеспечивает программа стоматологического страхования

Medi-Cal не обеспечивает следующие стоматологические услуги для лиц старше 21 года*:

- Фарфоровые коронки с добавлением благородного металла (золота)

[51](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

- Процедуры, которые предоставляются "совокупно" с услугами, не обеспечиваемыми страховым покрытием
- Частичные гибкие протезы
- Ортодонтическое лечение (брекеты)
- Реставрационные услуги и установка коронок нецелесообразны, если прогноз относительно зуба сомнителен из-за невозможности его восстановления или поражения пародонта.
- Услуги по реставрации и установке коронок, предоставляемые исключительно с целью замены зубной ткани, утраченной в результате стирания, абразивного износа, эрозии или в косметических целях, не обеспечиваются страховым покрытием.
- Глубокая чистка/удаление зубного камня, когда рентгенограммы не показывают рентгенографических признаков потери костной ткани.
- Металлические частичные протезы, если на противоположной зубной дуге отсутствует ранее установленный или планируемый в рамках одобренного лечения полный протез
- Несъемный частичный зубной протез (мост), если нет исключительных медицинских показаний
- Импланты и услуги, связанные с имплантами, за исключением случаев наличия исключительных медицинских показаний

Могут применяться исключения по медицинским показаниям.

Стоматологические услуги, предоставляемые за пределами [округа Сакраменто](#), не обеспечиваются страховым покрытием за исключением случаев экстренной помощи.

[Health Net](#) не покрывает расходы на консультационные или справочные услуги, которые не обеспечиваются по моральным или религиозным соображениям. Чтобы получить эти услуги, свяжитесь с Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922).

Услуги, которые вы не можете получить через Health Net или Medi-Cal

Есть некоторые услуги, которые ни [Health Net](#), ни Medi-Cal не обеспечивают, в том числе:

- Услуги по программе California Children's Services (CCS)
- Услуги, не связанные со стоматологической помощью
- Любые стоматологические услуги, не обеспечиваемые программой Medi-Cal

[52](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY/TDD [1-800-466-7566](#)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Dental.

- Стоматологические услуги, процедуры, приспособления и реставрации для лечения дисфункции височно-нижнечелюстного сустава (ВНЧС), если отсутствует утвержденное предварительное согласование
- Стоматологические услуги, которые по результатам профессиональной оценки определены как косметические
- Стоматологические услуги, которые по результатам профессионального осмотра не признаны необходимыми с медицинской точки зрения
- Стоматологические услуги по восстановлению структуры зубов, утраченной в результате стирания, абразивного износа, эрозии, или в косметических целях
- Стоматологические услуги по удалению третьих моляров ("зубов мудрости"), если третий моляр не занимает позицию первого или второго моляра
- Любые стоматологические услуги, оказываемые не вашим стоматологом первичной помощи или стоматологом узкого профиля в отсутствие согласования со стороны [Health Net](#).
- Любая плановая стоматологическая услуга, оказываемая стоматологом широкого или узкого профиля в стационарных/амбулаторных условиях больницы.

Более подробная информация содержится в следующих разделах. Или позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Услуги по программе California Children's Services (CCS)

CCS – это государственная программа, которая занимается лечением детей в возрасте до 21 года, имеющих определенные заболевания и хронические состояния, и отвечающих условиям программы CCS. Если [Health Net](#) или ваш стоматолог первичной помощи полагают, что ваш ребенок имеет состояние, предусмотренное программой CCS, он получит направление в программу CCS.

Сотрудники программы CCS примут решение о том, имеет ли ваш ребенок право на услуги CCS. Если ваш ребенок может получить эти виды помощи, поставщики услуг CCS будут предоставлять ему лечение, соответствующее его состоянию.

[Health Net](#) продолжит предоставлять услуги, не связанные с заболеваниями, предусмотренными программой CCS, такие как медицинские осмотры, вакцины и профилактические осмотры детей.

[Health Net](#) не покрывает расходы на лечение, предоставляемое по программе CCS.

[53](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Для лечения по программе CCS представители программы должны одобрить поставщика услуг, услуги и оборудование.

Программа CCS не обеспечивает все состояния. Программа CCS обеспечивает лечение большинства состояний, которые приводят к физической нетрудоспособности или требуют лечения с помощью лекарств, хирургического вмешательства или реабилитации. Программа CCS распространяется на детей с такими проблемами, как:

- Врожденный порок сердца
- Раковые заболевания
- Опухоли
- Гемофилия
- Серповидноклеточная анемия
- Проблемы со щитовидной железой
- Диабет
- Серьезные хронические заболевания почек
- Заболевание печени
- Кишечные заболевания
- Расщелина губы/неба
- Расщелина позвоночника
- Потеря слуха
- Катаракта
- Детский церебральный паралич
- Неконтролируемые приступы
- Ревматоидный артрит
- Мышечная дистрофия
- СПИД
- Тяжелые травмы головы, головного или спинного мозга
- Тяжелые ожоги
- Сильно искривленные зубы

Услуги по программе CCS оплачивает штат. Если ваш ребенок не имеет права на услуги по программе CCS, он продолжит получать необходимую медицинскую помощь по программе [Health Net](#).

Для получения дополнительной информации о программе CCS позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Другие программы и услуги Medi-Cal

Существуют также другие программы и услуги Medi-Cal, в том числе:

- **Санитарное просвещение:** [Health Net](#) предлагает бесплатные программы, услуги и ресурсы, помогающие страхователям Medi-Cal оставаться здоровыми и контролировать свои заболевания. Страхователи и поставщики услуг могут получить дополнительную информацию о доступных программах, услугах и ресурсах на веб-сайте: www.hndental.com или позвонив в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY: [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).
- **Освобождение от отдельных ограничений по программе Medi-Cal (Medi-Cal Waivers):** Предоставление дополнительных услуг определенным группам лиц, ограниченных услуг в определенных географических районах, медицинское страхование для лиц, которые не соответствуют всем условиям программы Medi-Cal.
- **Предоставление рецептурных препаратов по программе Medicare Part D:** Предоставление страхователям рецептурных препаратов в рамках страхового обеспечения по программе Medicare Part D.
- **Программа офтальмологического обслуживания:** Медицинское страхование, предусмотренное для большинства страхователей, имеющих право на участие в программе Medi-Cal.
- **Транспорт:** Хотя программа Medi-Cal покрывает расходы на неэкстренную медицинскую транспортировку через MCO, [Health Net](#) предлагает транспортировку через местного высококачественного поставщика для наших страхователей.
- **Дополнительное страховое обеспечение Программы поощрения страхователей:** При условии одобрения Департаментом здравоохранения (DHCS) [Health Net](#) предлагает стоматологическую программу, которая поможет вам сохранить здоровье и повысить качество жизни. Мы предлагаем **программы поощрения здорового образа жизни**. Участвуя в этих программах, вы можете получать вознаграждения. Вы можете принять участие в программах, посещая стоматолога и придерживаясь правил ухода за полостью рта. Вы и ваша семья можете получить подарочную карту при посещении стоматолога! Подарочную карту Amazon можно обменять на средства по уходу за полостью

[55](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

рта, такие как зубные щетки, зубная паста, зубная нить и ополаскиватель для полости рта; предметы по уходу за детьми, такие как подгузники, бутылочки и молочные смеси, школьные принадлежности и одежду.

- Подарочная карта Amazon на 20 долларов (все страхователи)
Заполнение первоначальной формы скрининга рисков для здоровья полости рта и профилактический визит к стоматологу в течение первых 90 дней с момента регистрации
- Подарочная карта Amazon на 20 долларов (для детей до одного года)
Первый визит к стоматологу на дом до достижения возраста одного года.
- Подарочная карта Amazon на 20 долларов (для детей в возрасте 6–9 и 10–14 лет)
Нанесение герметика на первый или второй постоянный моляр.
- Подарочная карта Amazon на 20 долларов (страхователи детского возраста)
Два профилактических визита к стоматологу в течение 12 месяцев
- Подарочная карта Amazon на 20 долларов (страхователи детского возраста)
После удаления зуба пройдите онлайн-оценку риска возникновения зависимости от опиоидов и альтернативных вариантов снятия острой боли (например, нестероидных противовоспалительных препаратов и ацетаминофена).

Вам необходимо заполнить онлайн-форму, подтверждающую, что вы соответствуете вышеуказанным критериям и имеете право на получение подарочной карты. Представитель **Health Net** рассмотрит информацию, чтобы подтвердить, имеете ли вы право на получение подарочной карты.

- **Дополнительное страховое обеспечение:** **Health Net** в рамках стоматологического страхования предлагает дополнительные услуги, которые в настоящее время не обеспечиваются программой Medi-Cal.

Более подробная информация о других программах и услугах Medi-Cal представлена в следующих разделах.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Координация страхового обеспечения

Health Net предлагает услуги, которые помогут вам координировать свои потребности в стоматологической помощи совершенно бесплатно. Если у вас возникли вопросы или опасения по поводу вашего стоматологического обслуживания или стоматологического обслуживания вашего ребенка, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

5. Профилактические стоматологические услуги для детей и подростков

Дети и подростки в возрасте до 21 года могут получать стоматологические услуги сразу после регистрации. Это гарантирует получение ими необходимых профилактических стоматологических услуг. В этой главе описываются эти услуги.

Стоматологические осмотры

Для поддержания чистоты десен у младенца, необходимо ежедневно аккуратно протирать их мочалкой. Примерно в возрасте от четырех до шести месяцев у ребенка начнется «прорезывание зубов», начнут появляться молочные зубы. Вам следует записать ребенка на первый визит к стоматологу сразу после появления у него первого зуба, но не позднее достижения возраста одного года. Следующие стоматологические услуги Medi-Cal предоставляются бесплатно или по сниженной цене:

Для детей в возрасте от 0 до 3 лет:

- Первый визит ребенка к стоматологу
- Первый осмотр ребенка у стоматолога
- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев; каждые 3 месяца с рождения до 3 лет)
- Рентген
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев)

[58](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

- Фтористый лак (каждые 6 месяцев)
- Пломбы
- Удаление зубов
- Экстренные услуги
- Седация (при медицинской необходимости)

Для детей в возрасте 4–12 лет:

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев)
- Рентген
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев)
- Фтористый лак (каждые 6 месяцев)
- Герметики для моляров
- Пломбы
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Экстренные услуги
- Седация (при медицинской необходимости)

Для подростков 13–20 лет:

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев)
- Рентген
- Фтористый лак (каждые 6 месяцев)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев)
- Ортодонтия (брекеты) для тех, кто имеет на это право
- Пломбы
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Частичные и полные зубные протезы
- Удаление зубного камня и выравнивание корней
- Удаление зубов
- Экстренные услуги
- Седация (при медицинской необходимости)

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, покрываемых программой Medi-Cal, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Вы также можете посетить веб-сайт [Health Net](https://www.hndental.com) по адресу www.hndental.com



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Помощь в получении профилактических стоматологических услуг для детей и подростков

Health Net поможет страхователям младше 21 года получить необходимые им услуги.

Health Net может:

- Рассказать вам о доступных услугах
- Помочь в поиске поставщиков услуг внутри сети или за ее пределами, когда это необходимо
- Помочь записаться на прием

Координировать предоставление надлежащей медицинской помощи, даже если Health Net не отвечает за ее оплату.

[60](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

6. Права и обязанности

Как страхователь [Health Net](#) вы имеете определенные права и обязанности. В этой главе разъясняются эти права и обязанности. В этой главе также содержатся юридические уведомления, на получение которых вы имеете право как страхователь [Health Net](#).

Ваши права

Страхователи [Health Net](#) имеют следующие права:

- Право на уважительное отношение, с должным учетом права страхователя на неприкосновенность частной жизни и необходимости сохранения конфиденциальности медицинской и стоматологической информации страхователя.
- Получение информации о программе и предусмотренных программой услугах, в том числе об услугах, обеспечиваемых страховым покрытием, поставщиках услуг и обязанностях страхователей.
- Получение полностью переведенной письменной информации для страхователей на предпочитаемом вами языке, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.
- Иметь возможность выбора лечащего стоматолога в сети Подрядчика.
- Участвовать в принятии решений относительно собственной стоматологической помощи, включая право отказаться от лечения.
- Выражать жалобы, как устно, так и письменно, на организацию или полученную помощь.
- Получать услуги устного перевода на свой язык.
- Иметь доступ к медицинским центрам, имеющим федеральную квалификацию, учреждениям Службы здравоохранения коренных народов и службам экстренной помощи за пределами сети Подрядчика в соответствии с федеральным законом.
- Запросить проведение слушания на уровне штата, включая информацию об

[61](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру

711. Посетите сайт www.hndental.com

обстоятельствах, при которых возможно ускоренное слушание.

- Иметь доступ к своей стоматологической карте и, если это юридически оправдано, получать ее копии, вносить в нее изменения или исправления.
- Прекратить регистрацию по требованию.
- Получать письменные информационные материалы для Страхователей в альтернативных форматах (включая шрифт Брайля, крупный шрифт и аудиоформат) по требованию и своевременно, в соответствии с запрашиваемым форматом и в соответствии с разделом 14182 (b) (12) Кодекса W & I.
- Быть свободным от любой формы ограничения или изоляции, используемых в качестве средства принуждения и наказания, а также для удобства третьих лиц.
- Получать информацию о доступных и альтернативных вариантах лечения в форме, соответствующей возможности Страхователя ознакомиться с ней.
- Получить копию своей стоматологической карты и потребовать внесения в нее изменений и исправлений в соответствии с федеральными нормами.
- Право на свободу осуществлять указанные права без ущерба для отношения к страхователю со стороны Подрядчика, поставщиков услуг и представителей Штата.

Ваши обязанности

Страхователи [Health Net](#) имеют следующие обязанности:

- Прочитать Справочник страхователя.
- Предъявлять карты Medi-Cal BIC и [Health Net](#) при посещении врача или получении услуг.
- Не разрешать посторонним пользоваться вашими картами Medi-Cal BIC и [Health Net](#).
- Сообщить в [Health Net](#), если ваша идентификационная карта была утеряна или украдена.
- Знать своего стоматолога первичной помощи и менеджера по работе с клиентами, если таковой имеется.
- Ознакомиться с программой стоматологического страхования и правилами получения медицинской помощи.
- Пройти первичный прием у стоматолога первичной помощи в течение первых 90 дней с момента регистрации в программе.
- Заполнить и отправить форму оценки риска для здоровья полости рта в [Health Net](#) либо заполнить форму онлайн или по телефону, позвонив в службу поддержки страхователей, в течение первых 90 дней

[62](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру

711. Посетите сайт www.hndental.com

регистрации. Форму можно найти на странице 66 настоящего руководства для страхователей.

- Пройти курс лечения у назначенного стоматолога первичной помощи или стоматолога узкого профиля.
- Проявлять уважение к персоналу [Health Net](#), своему стоматологу первичной помощи и другим поставщикам услуг, которые оказывают вам медицинскую помощь.
- Соблюдать все правила стоматологического кабинета по уходу и поведению.
- Предоставлять стоматологу первичной помощи, стоматологу узкого профиля и [Health Net](#), максимально достоверную информацию о своем физическом и стоматологическом здоровье.
- Сообщить стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля о любых внезапных изменениях в состоянии своего физического и стоматологического здоровья.
- Сообщить стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля, что вы понимаете схему лечения и предъявляемые к вам требования.
- Придерживаться схемы лечения, которую вы поняли и согласовали с лечащим врачом или стоматологом узкого профиля.
- Сообщить [Health Net](#) о своих потребностях и ожиданиях от стоматолога первичной помощи или стоматолога узкого профиля.
- Записываться на прием и приходить в назначенное время к стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля.
- В случае невозможности прийти на запланированный прием сообщить об этом стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля как можно скорее и не менее, чем за сутки до приема, а также незамедлительно сообщать о возможном опоздании на прием.
- Отвечать за собственные действия в случае отказа от лечения или в случае несоблюдения плана лечения, инструкций и советов стоматолога первичной помощи или стоматолога узкого профиля.
- Понимать объем стоматологического страхования, включая услуги, которые обеспечиваются и не обеспечиваются страхованием.
- Оплачивать счета стоматолога в случае согласия на услуги, не обеспечиваемые программой страхования.
- Пользоваться отделением неотложной помощи только в случае действительно чрезвычайной ситуации.
- Сообщить нам о других имеющихся у вас страховках.
- Сообщить нам об изменении адреса, семейного положения и другого медицинского страхового покрытия.
- Сообщить нам о подозреваемом мошенничестве или злоупотреблениях со стороны поставщика услуг.
- Информировать [Health Net](#) или Medi-Cal о мошенничестве, растратах и злоупотреблениях.

63



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру

711. Посетите сайт www.hndental.com

- Предоставлять персоналу точную информацию, соблюдать предписания, выполнять рекомендации поставщиков услуг.

Вовлеченность страхователей

Health Net хочет услышать ваше мнение. Каждый квартал мы проводим встречи, чтобы обсудить, что работает хорошо и как можно улучшить. Приглашаем страхователей принять в них участие. Присоединяйтесь к нам и расскажите, что вы думаете!

Общественный консультативный комитет **Health Net**

У нас есть группа под названием «Общественный консультативный комитет» (CAC). В эту группу входят **страхователи Medi-Cal, заинтересованные стороны из числа сообщества и сотрудники службы поддержки**. Группа обсуждает способы улучшения политики **Health Net** и отвечает за следующие вопросы:

- Рекомендации по улучшению обслуживания наших страхователей
- Проверка показателей качества для обеспечения удовлетворенности страхователей
- Предложения по усовершенствованию программ **Health Net**, включая обеспечение равенства в области стоматологического здоровья

Если вы хотите стать участником этой группы, позвоните по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**).

Исследование удовлетворенности страхователей

Мы хотим услышать мнение наших страхователей. Ежегодно **Health Net** будет распространять и оценивать опросы для исследования удовлетворенности страхователей. Опросы проводятся по телефону или онлайн / по электронной почте. Когда вам предложат пройти опрос, пожалуйста, примите в нем участие и дайте свое честное мнение и отзывы.

Уведомление об отсутствии дискриминации

Дискриминация противозаконна. **Health Net** соблюдает государственные и

64



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

федеральные законы о гражданских правах и не допускает дискриминации и предвзятого отношения по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, умственной отсталости, физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

Health Net предоставляет:

- Бесплатную помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, помогающие им лучше общаться, в частности:
 - Квалифицированные переводчики языка жестов
 - Предоставление письменной информации в других форматах (шрифт Брайля, крупный шрифт, аудио, доступные электронные форматы и другие форматы)
- Бесплатные языковые услуги для людей, чей родной язык не является английским, в частности:
 - Квалифицированные устные переводчики
 - Информация в письменном виде на других языках

Если вам требуются эти услуги, свяжитесь с **Health Net** с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428). Если вы испытываете проблемы со слухом или речью, свяжитесь со службой коммутируемых сообщений Калифорнии: ТТТ [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566) или 711.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Форма информации о здоровье полости рта Medi-Cal

Вы получили эту форму, поскольку вы зарегистрировались в новой программе регулируемого стоматологического обслуживания Health Net Dental (Health Net). Информация, предоставленная вами в этой форме, позволит нам обеспечить для вас необходимую медицинскую помощь.

Просим проставить ответы синей или черной ручкой. Заполните отдельную форму **для каждого члена** вашей семьи, который зарегистрирован в Health Net. Если у вас возникнут вопросы, позвоните в Health Net по бесплатному номеру **1-833-493-0428**. Представитель компании готов ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Пользователям TDD/TTY следует набирать **711**.

Заполнение данной формы является добровольным.

Вам не будет отказано в медицинской помощи на основании ваших конфиденциальных ответов.

Имя страхователя:		Дата рождения:				
Идентификационный номер Medi-Cal:				Выберите один ответ:		
				Да	Нет	Н/П
1.	Последний раз вы были у стоматолога более 12 месяцев назад?					
2.	У вас возникает боль при употреблении холодной, горячей или сладкой пищи?					
3.	Вы испытываете боль от прорезывания зубов?					
4.	У вас инфицирован зуб или зубы?					
5.	У вас сломался зуб или зубы?					
6.	У вас есть сухость во рту?					
7.	Ваши десны кровоточат при чистке зубов щеткой или зубной нитью?					
8.	Вы проходили лечение десен (пародонтита)? Если да, то дата последнего лечения: _____					
9.	Вы носите зубные или частичные протезы?					
10.	Вы проходите в настоящее время лучевую или химиотерапию?					
11.	Вы беременны?					
12.	Вы регулярно посещаете врача по поводу хронических заболеваний? Если да, отметьте все подходящие варианты: ☐ Рак ☐ Диабет ☐ Заболевание почек ☐ Другое: _____					
13.	Имеете ли вы или считаете ли вы, что у вас есть психическое или физическое расстройство?					
Отправьте заполненную форму в прилагаемом предоплаченном конверте или по почте по адресу: Health Net Dental, Attn: Case Management, PO Box 2182 Milwaukee, WI 53201-2182 Если вы считаете, что вам необходимо посетить стоматолога до того, как Health Net свяжется с вами, обратитесь в свою стоматологическую клинику или обратитесь за помощью в больницу. Я понимаю, что эта информация будет раскрыта моей новой стоматологической страховке.						
Подпись:		Дата подписания:				

66



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру

711. Посетите сайт www.hndental.com

Как подать жалобу

Если вы считаете, что **Health Net** не предоставила определенные услуги или допустила иную противозаконную дискриминацию по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, умственной отсталости, физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу в **Health Net**. Вы можете подать жалобу по телефону, в письменной форме, лично или в электронном виде:

- **По телефону:** Свяжитесь с **Health Net** с 8:00 до 17:00. с понедельника по пятницу по телефону 1-833-493-0428. Если вы испытываете проблемы со слухом или речью, звоните по телефону ТТТ 1-800-466-7566.

- **По почте:** Заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:

Health Net

P.O. Box 10348

Woodland Hills, CA 91410-0348

Копию формы можно найти на веб-сайте **Health Net** по адресу

https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/appeals-and-grievances/medi-cal-dental-appeals-and-grievances.html.

- **Лично:** Посетите кабинет своего врача или **Health Net** и скажите, что вы хотите подать жалобу.
- **В электронном виде:** Посетите веб-сайт **Health Net**:
https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/appeals-and-grievances/medi-cal-dental-appeals-and-grievances.html

• УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ – ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛИФОРНИИ

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения Калифорнии по телефону, в письменной форме или в электронном виде:

- **По телефону:** Позвоните по телефону **916-440-7370**. Если вы испытываете проблемы со слухом или речью, звоните по номеру **711 (служба коммутируемых сообщений)**.

67



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру

711. Посетите сайт www.hndental.com

- По почте: Заполните форму жалобы или отправьте ее почтой по адресу:

**Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Формы жалоб доступны по адресу http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- В электронном виде: Отправьте электронное письмо на адрес CivilRights@dhcs.ca.gov.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ – ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ США

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения и социального обеспечения США по телефону, в письменной форме или в электронном виде:

- По телефону: Позвоните по телефону **1-800-368-1019**. Если вы испытываете проблемы со слухом или речью, позвоните по номеру **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- По почте: Заполните форму жалобы или отправьте ее почтой по адресу:
**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

Формы жалоб доступны по адресу <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- Онлайн: Через Портал жалоб Управления по гражданским правам по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby>

Health Net разрешает вам или вашему представителю запросить конфиденциальный обмен информацией в запрошенном вами формате, если информацию легко предоставить в этом формате, или по альтернативному адресу.

- **Health Net** требует, чтобы вы или ваш представитель подали запрос на конфиденциальный обмен информацией в письменной форме.

[68](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру

711. Посетите сайт www.hndental.com

- Запрос на конфиденциальный обмен информацией действителен до тех пор, пока вы не отправите запрос на его отзыв или не отправите новый запрос.
- Запрос на конфиденциальный обмен информацией распространяется на все сообщения, раскрывающие медицинскую информацию, а также имя (наименование) и адрес поставщика предоставляемых вам медицинских услуг.
- **Health Net** выполнит запрос в течение 7 календарных дней с момента получения электронного сообщения или в течение 14 календарных дней с момента получения запроса почтовым отправлением первого класса. **Health Net** подтвердит получение запроса и сообщит вам о статусе выполнения запроса, если вы об этом попросите.

Уведомление о правилах конфиденциальности

Заявление касательно принятых в **Health Net** правилах по сохранению конфиденциальности стоматологических записей подготовлено и будет предоставлено вам по требованию. Заявление о принятых в **Health Net** правилах защиты вашей медицинской информации (т.н. «Уведомление о правилах конфиденциальности») приведено ниже:

ЗАЯВЛЕНИЕ КАСАТЕЛЬНО ПРИНЯТЫХ В HEALTH NET ПРАВИЛАХ ПО СОХРАНЕНИЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ЗАПИСЕЙ ПОДГОТОВЛЕНО И БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНО ВАМ ПО ТРЕБОВАНИЮ.

В соответствии с требованиями законодательства данное уведомление относится к вашим правам, нашим юридическим обязанностям и правилам обеспечения конфиденциальности в отношении персональной медицинской информации (PHI). В этом уведомлении также говорится о том, как мы можем собирать, использовать и раскрывать вашу персональную медицинскую информацию. Мы должны следовать предписаниям действующего в настоящее время уведомления. Мы оставляем за собой право периодически вносить изменения в настоящее уведомление и принимать измененное уведомление в качестве действующего в отношении всей хранящейся у нас персональной медицинской информации. Актуальную версию нашего уведомления о конфиденциальности можно найти на нашем веб-сайте www.hndental.com

Для получения настоящего уведомления в письменном виде обратитесь в нашу службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**) с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00.

Для получения информации о ваших правах, вашем праве выбора, информации о пользователе и раскрытии информации, а также обязанностях Департамента здравоохранения (DHCS) ознакомьтесь с правилами конфиденциальности DHCS в

69



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру

711. Посетите сайт www.hndental.com

сети Интернет: <https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>

Уведомление о соблюдении законодательства

В отношении настоящего Справочника страхователя действует ряд законов. Эти законы могут повлиять на ваши права и обязанности, даже если они не упомянуты или не объяснены в настоящем справочнике. Основными законами, применимыми к данному справочнику, являются законы штата и федеральные законы в отношении программы Medi-Cal. Могут применяться и другие федеральные законы и законы штата.

Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, ином страховом обеспечении и возмещении ущерба

Программа Medi-Cal соблюдает государственные и федеральные законы и правила, касающиеся юридической ответственности третьих лиц за медицинские услуги, предоставляемые ее страхователям. Health Net предпримет все разумные меры для того, чтобы программа Medi-Cal стала плательщиком последней инстанции.

Страхователи по программе Medi-Cal могут иметь другое медицинское страхование (ОНС), также называемое частной страховкой. Условием права на участие в программе Medi-Cal является необходимость подачи заявления на получение или сохранение любых доступных услуг по частной страховке (ОНС), если они бесплатны.

Федеральные и государственные законы требуют от страхователей по программе Medi-Cal сообщать о состоянии частной страховки и любых его изменениях. Если вы своевременно не сообщите о наличии частной страховки, вам, возможно, придется возместить Департаменту здравоохранения любые выплаты по страховому обеспечению, которые были сделаны ошибочно. Подайте заявку на частную страховку онлайн по адресу <http://dhcs.ca.gov/ОНС>.

Если у вас нет доступа к сети Интернет, вы можете сообщить в Health Net о наличии частной страховки, позвонив по телефону 1-833-493-0428 (TTY 1-800-466-7566 или 711). Кроме того, вы можете позвонить в Центр обработки данных о частной страховке Департамента здравоохранения по телефону 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 или 711) или 1-916-636-1980.

[70](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону 1-833-493-0428 (TTY/TDD 1-800-466-7566).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру

711. Посетите сайт www.hndental.com

Департамент здравоохранения имеет право и обязанность получить возмещение за услуги, обеспечиваемые страховым покрытием по программе Medi-Cal, в отношении которых Medi-Cal не является первым плательщиком. Например, если вы получили травму в результате дорожно-транспортного происшествия или на работе, расходы на ваше медицинское обслуживание оплачиваются в первую очередь за счет автомобильной страховки или страховки работодателя, либо соответствующие страховые компании должны возместить затраты Medi-Cal, если Medi-Cal оплатила эти расходы.

Если вы получили травму и ответственность за нее несет другая сторона, вы или ваш законный представитель должны уведомить об этом Департамент здравоохранения (DHCS) в течение 30 дней с момента подачи судебного иска или страхового требования. Отправьте свое уведомление онлайн по адресу:

- Программа возмещения ущерба от телесных повреждений:
<https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Программа компенсационных выплат работникам в случае травмы:
<https://dhcs.ca.gov/WC>

Более подробную информацию можно получить на веб-сайте Отдела ответственности третьих лиц и взыскания ущерба Департамента здравоохранения: <https://dhcs.ca.gov/tplrd> или по телефону 1-916-445-9891.

Уведомление о действии

Каждый раз в случае отказа, переноса сроков, отмены или внесения изменений в отношении запроса на стоматологические услуги Health Net направит вам письмо с уведомлением о действии (Notice of Action, NOA). Если вы не согласны с решением Health Net, вы всегда можете подать апелляцию в Health Net. Важную информацию о подаче апелляции можно найти в разделе «Апелляции» в главе 7 настоящего справочника. Когда Health Net направляет вам уведомление о действии, в нем будут указаны все ваши права, которыми вы можете воспользоваться, если вы не согласны с принятым нами решением.

Содержание уведомлений

Если Health Net обосновывает отказ, перенос сроков, изменение, отмену, приостановку или сокращение ваших услуг полностью или частично медицинской необходимостью, в направленном вам уведомлении о действии должна содержаться следующая информация:

- Заявление о действиях, которые Health Net намерена предпринять
- Четкое и краткое объяснение причин решения Health Net
- Основания для принятого решения Health Net, включая правила, которые

71



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону 1-833-493-0428 (TTY/TDD 1-800-466-7566).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

применялись при принятии решения

- Причины принятия решения. **Health Net** должна четко указать, почему ваше состояние не соответствует правилам или рекомендациям.

Переводы

Health Net обязана полностью перевести и предоставить письменную информацию страхователям на общепринятых языках, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.

Полностью переведенное уведомление должно включать медицинскую причину, на основании которой **Health Net** приняла решение об отказе, переносе сроков, изменении, отмене, приостановке или сокращении объема запрашиваемых медицинских услуг.

Если перевод на предпочитаемый вами язык недоступен, **Health Net** обязана предложить устную помощь на предпочитаемом вами языке, чтобы вы могли понять получаемую информацию.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру

711. Посетите сайт www.hndental.com

7. Информирование о проблемах и их решение

Существует два способа сообщить о проблемах и решить их:

- Используйте **жалобу** (или **претензию**), если у вас возникла проблема с [Health Net](#), поставщиком услуг или стоматологической помощью и лечением, полученным от поставщика услуг.
- Подайте **апелляцию**, если вы не согласны с решением [Health Net](#) не покрывать расходы на услуги.

Вы имеете право подать жалобу и апелляцию в [Health Net](#), чтобы рассказать нам о своей проблеме. Это не лишает вас каких бы то ни было законных прав и средств правовой защиты. Мы также обязуемся не применять против вас ответных мер в случае подачи вами жалобы. Сообщив нам о своей проблеме, вы поможете нам улучшить качество обслуживания всех страхователей.

Вы можете сначала связаться с [Health Net](#), чтобы сообщить нам о своей проблеме. Звоните нам [с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00](#) по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY [1-800-466-7566](#) или 711). Расскажите нам о своей проблеме.

Если решение по вашей жалобе или апелляции не принято в течение 30 дней или вы недовольны результатом, вы можете позвонить в Департамент регулируемого медицинского обслуживания Калифорнии (DMHC). Попросите департамент DMHC рассмотреть вашу жалобу или провести независимую медицинскую экспертизу (НМЭ). Если ваш вопрос срочный, например, если он связан с серьезной угрозой вашему здоровью, вы можете позвонить в департамент DMHC немедленно, без предварительной подачи жалобы или апелляции в [Health Net](#). Вы можете позвонить в DMHC бесплатно по телефону 1-888-466-2219. (TTY 1-877-688-9891 или 711). Или перейдите по ссылке: <https://www.dmh.ca.gov>.

[73](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](#) (TTY/TDD [1-800-466-7566](#)).

[Health Net](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Помощь также может оказать омбудсмен по вопросам регулируемого медицинского обслуживания в рамках программы Medi-Cal Департамента здравоохранения Калифорнии (DHCS). Омбудсмен может помочь с проблемами, которые не решила программа страхования, в том числе с проблемами регистрации в программе, ее изменения или прекращения, а также с другими проблемами, относящимися к программе регулируемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal. Вы можете позвонить омбудсмену по телефону **1-888-452-8609** с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00.

Вы также можете подать жалобу в окружной отдел по вопросам права на участие в программе Medi-Cal. Если вы не уверены, кому можно подать жалобу, позвоните по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**).

Жалобы

Жалоба (или претензия) может касаться обслуживания, которое вы получаете от поставщика сетевых услуг. Также может быть подана жалоба на [Health Net](#). Более подробную информацию об апелляциях и слушаниях на уровне штата см. ниже. Вы можете подать жалобу своему стоматологу первичной помощи или в [Health Net](#).

Вы можете подать нам жалобу по телефону или по почте. Срок подачи жалобы не ограничен.

- **По телефону:** Позвоните по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**). Укажите свой идентификационный номер в программе стоматологического страхования, имя и причину жалобы.
- **По почте:** позвоните по телефону **1-833-493-0428** (TTY **1-800-466-7566**). Попросите, чтобы вам отправили форму. Получив форму, заполните ее. Обязательно укажите свое имя, идентификационный номер в программе стоматологического страхования и причину жалобы. Расскажите нам, что произошло и как мы можем вам помочь.

Отправьте форму по адресу:

[Health Net](#)

PO Box 10348

Woodland Hills, CA 91410-0348

[74](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-833-493-0428** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

- **Онлайн:** Посетите сайт Health Net. Перейдите по ссылке www.hndental.com.

Если вам требуется помощь в подаче жалобы, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги. Позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

В течение 5 календарных дней с момента получения жалобы мы отправим вам письмо с сообщением о ее получении. В течение 30 дней мы отправим вам еще одно письмо, в котором расскажем, как мы решили вашу проблему.

Если у вас срочный вопрос, связанный с серьезной проблемой со здоровьем, мы начнем ускоренное (быстрое) рассмотрение. Мы сообщим вам решение в течение 72 часов с момента получения жалобы.

Для того, чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

В течение 72 часов с момента получения жалобы мы примем решение о порядке ее рассмотрения, а также о возможности ускоренного рассмотрения. Если мы обнаружим, что не сможем ускорить рассмотрение вашей жалобы, мы сообщим вам, что рассмотрим жалобу в течение 30 дней. Вы можете связаться с Департаментом регулируемого медицинского обслуживания (DMHC) напрямую по любой причине, в том числе если вы считаете, что ваша проблема подлежит ускоренному рассмотрению, Health Net не отвечает вам в течение 72 часов или если вы недовольны решением Health Net.

Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция – это запрос в Health Net о пересмотре и изменении принятого нами решения относительно обеспечения запрашиваемой услуги. Если мы отправили вам письмо с уведомлением о действии (NOA), в котором сообщается, что мы отказываем, переносим сроки, изменяем или отменяем предоставление услуги, и вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию, или стоматолог первичной помощи может подать апелляцию за вас. Ваш стоматолог первичной помощи сначала должен получить от вас форму разрешения на представительство (AOR), чтобы приступить к подаче апелляции.

Вы можете подать апелляцию по телефону, по почте или через Интернет. Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты получения уведомления о действии.

[75](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Вы можете подать апелляцию по телефону, в письменном виде по почте или через Интернет.

- **По телефону:** позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Укажите свое имя, идентификационный номер в программе медицинского страхования и услугу, которую вы запрашиваете.
- **По почте:** Копию формы можно найти на веб-сайте [Health Net](https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/appeals-and-grievances/medi-cal-dental-appeals-and-grievances.html) по адресу https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/appeals-and-grievances/medi-cal-dental-appeals-and-grievances.html. Или вы можете позвонить по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)) и попросить отправить вам форму. Получив форму, заполните ее. Обязательно укажите свое имя, идентификационный номер в программе стоматологического страхования и услугу, которую вы запрашиваете.
Отправьте форму по адресу:
[Health Net](https://www.healthnet.com)
PO Box 10348
Woodland Hills, CA 91410-0348
- **Онлайн:** Посетите сайт [Health Net](https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/appeals-and-grievances/medi-cal-dental-appeals-and-grievances.html). Перейдите по ссылке https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/appeals-and-grievances/medi-cal-dental-appeals-and-grievances.html

Если в отправленном нами уведомлении указано, что предоставление услуг будет прекращено, вы можете продолжать получать услуги во время подачи апелляции. Для этого вы или стоматолог первичной помощи должны подать апелляцию в течение 10 дней с даты отправки уведомления в ваш адрес. Вам следует сообщить нам, что вы хотите продолжить получать услуги.

Если вам требуется помощь в подаче апелляции, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги. Позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

В течение 5 календарных дней с момента получения апелляции мы отправим вам письмо с уведомлением о ее получении. В течение 30 дней мы сообщим вам о нашем решении по апелляции и отправим вам письмо с уведомлением о решении по апелляции (NAR). Если мы не предоставим вам решение по апелляции в течение 30 дней, вы можете запросить слушание на уровне штата в Департаменте социального обеспечения Калифорнии (CDSS) и независимую медицинскую экспертизу (IMR) в Департаменте регулируемого медицинского обслуживания (DMHC).

[76](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Если вы или ваш стоматолог хотите, чтобы мы приняли решение в ускоренном порядке, поскольку время, необходимое для рассмотрения вашей апелляции, может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье и жизнедеятельность, вы можете запросить ускоренное (быстрое) рассмотрение. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Мы примем решение в течение 72 часов с момента получения вашей апелляции.

Слушание на уровне штата

Слушание на уровне штата – проводится в форме встречи с представителями Департамента социального обеспечения Калифорнии (DSS). Судья поможет решить вашу проблему. Вы можете запросить проведение слушания на уровне штата только после того, как вы завершили процедуру апелляции в [Health Net](#) и по-прежнему не удовлетворены решением или если вы не получили решения по своей апелляции в течение 30 дней.

Вы можете подать ходатайство на проведение слушания на уровне штата по телефону или по почте. Ходатайство на проведение слушания на уровне штата должно быть подано не позднее, чем через 120 календарных дней с даты, указанной в уведомлении о решении по апелляции. Ваш стоматолог первичной помощи может ходатайствовать о проведении слушания на уровне штата, если он получит одобрение от Департамента социального обеспечения. Позвоните в DSS, чтобы попросить штат дать одобрение вашему стоматологу первичной помощи на подачу ходатайства о проведении слушания на уровне штата.

Если в отправленном нами уведомлении указано, что предоставление услуг будет прекращено, вы можете продолжать получать услуги во время слушания на уровне штата. Для этого вы или стоматолог первичной помощи должны подать требование о проведении слушания на уровне штата в течение 10 дней с даты отправки уведомления в ваш адрес. Вам следует сообщить, что вы хотите продолжить получать услуги.

Чтобы подать по телефону ходатайство на проведение слушания на уровне штата, позвоните в Отдел общественного реагирования Департамента социального обеспечения Калифорнии (DSS) по телефону **1-800-952-5253** (TDD **1-800-952-8349**).

[77](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Для того, чтобы подать по почте ходатайство о проведении слушания на уровне штата, заполните форму, предоставленную вам вместе с уведомлением о решении по апелляции. Отправьте его по адресу:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Если вам требуется помощь в подаче ходатайства о проведении слушания на уровне штата, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги. Позвоните по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

На слушании вы сообщите судье, почему вы не согласны с решением [Health Net](#). Мы сообщим судье, как мы приняли свое решение. Рассмотрение вашего дела судьей может занять до 90 дней. [Health Net](#) обязана исполнить решение судьи.

Если вы хотите, чтобы мы приняли быстрое решение, поскольку время, необходимое для проведения слушания на уровне штата, может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье и жизнедеятельность, вы или стоматолог первичной помощи можете написать в DSS. Вы можете подать ходатайство о проведении ускоренного (быстрого) слушания на уровне штата. DSS должен принять решение не позднее, чем через 3 рабочих дня после получения вашего запроса.

Если по вашему делу уже проводилось слушание на уровне штата, вы **не можете** подать заявку на проведение независимой медицинской экспертизы. Однако если вы сначала запросили проведение независимой медицинской экспертизы и не удовлетворены результатом, вы можете запросить проведение слушания на уровне штата.

Мошенничество, растрата и злоупотребления

Если вы подозреваете, что поставщик услуг или лицо, получающее страховое обеспечение по программе Medi-Cal, совершило мошенничество, растрату или злоупотребление, вы имеете право и обязаны сообщить об этом, позвонив по конфиденциальному бесплатному номеру 1-800-822-6222 или отправив жалобу онлайн по адресу <https://www.dhcs.ca.gov/>.

[78](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Признаки мошенничества, растраты и злоупотребления со стороны поставщиков услуг:

- Изменение стоматологических записей
- Назначение большого количества лекарств, чем это необходимо с медицинской точки зрения
- Предоставление большого объема стоматологических услуг, чем это необходимо с медицинской точки зрения
- Выставление счетов за услуги, которые не были предоставлены
- Выставление счетов за профессиональные услуги, которые профессионал не предоставил.

Признаки мошенничества, растраты и злоупотребления со стороны лица, получающего страховое обеспечение:

- Передача или продажа идентификационной карты стоматологического страхования или идентификационной карты страхователя по программе Medi-Cal (BIC) постороннему лицу
- Получение схожих или одинаковых методов лечения или лекарств у более чем одного поставщика
- Обращение в отделение неотложной помощи, когда это не экстренная ситуация
- Использование чужого номера социального страхования или идентификационного номера по программе стоматологического страхования

Для того, чтобы сообщить о мошенничестве, растрате или злоупотреблении, запишите имя, адрес и номер удостоверения личности человека, совершившего мошенничество, растрату или злоупотребление. Предоставьте как можно больше информации о человеке, например, номер телефона или специализацию, если это поставщик услуг. Назовите даты событий и кратко опишите, что именно произошло.

Отправьте свое сообщение по адресу:

Health Net
PO Box 2182
Milwaukee, WI 53201-2182

Департамент регулируемого медицинского обслуживания Калифорнии отвечает за регулирование программ медицинского обслуживания. Если у вас есть претензии к вашей программе медицинского страхования, вам следует сначала позвонить в организацию, предоставляющую вам программу медицинского страхования по телефону (вставить номер телефона программы медицинского страхования) и воспользоваться процедурой подачи жалоб, предусмотренной вашей программой

79



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

медицинского страхования, прежде чем обращаться в департамент. Использование данной процедуры подачи жалоб не лишает вас каких-либо потенциальных законных прав или средств правовой защиты, которые могут быть вам доступны. Если вам требуется помощь с жалобой, связанной с чрезвычайной ситуацией, жалобой, которая не была удовлетворительно разрешена организацией, предоставляющей вам программу медицинского страхования, или жалобой, которая остается нерешенной более 30 дней, вы можете обратиться в департамент за помощью. Вы также можете иметь право на независимую медицинскую экспертизу (IMR). Если вы имеете право на независимую медицинскую экспертизу, процесс экспертизы обеспечит беспристрастную проверку медицинских решений, принятых организацией, предоставляющей программу медицинского страхования, в отношении медицинской необходимости предлагаемой услуги или лечения, решений о покрытии расходов на экспериментальные или исследовательские виды лечения, а также споров об оплате экстренных и неотложных медицинских услуг. В департаменте также имеется бесплатный номер телефона (1-888-466-2219) и линия TDD (1-877-688-9891) для лиц с нарушениями слуха и речи. На сайте департамента www.dmh.ca.gov есть формы жалоб, формы заявлений на проведение независимой медицинской экспертизы и инструкции.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

8. Важные номера и термины

Важные номера телефонов

- Служба поддержки страхователей [Health Net 1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566))
- Бенефициары стоматологической программы Medi-Cal: 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)
- Справочный центр DMHC: 1-888-466-2219
- Health Care Options – регулируемое медицинское обслуживание по программе Medi-Cal: 1-800-430-4263
- Health Consumer Alliance (Альянс потребителей услуг здравоохранения): 1-888-804-3536
- Право на участие в программе Medi-Cal: 1-800-541-5555
- Справедливое слушание по делу Medi-Cal: 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349)
- Регулируемое медицинское обслуживание по программе Medi-Cal: 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077)
- Омбудсмен Medi-Cal: 1-888-452-8609

Важные термины

Представитель коренного населения Америки: Лицо, которое соответствует определению Indian (индеец) в соответствии с федеральным законом 42 CFR, раздел 438.14, который определяет человека как представителя коренного населения, если он соответствует любому из следующих условий:



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

- Является членом федерально признанного индейского племени.
- Проживает в городском центре и соответствует одному или нескольким из следующих условий:
 - Является членом племени или иной организованной группы представителей коренного населения, включая племена и группы, которые прекратили свое существование после 1940 года, а также племена и группы, которые признаются таковыми в настоящее время или в будущем штатом, в котором они проживают, или является потомком первой или второй степени любого из таких страхователей
 - Является эскимосом, алеутом или представителем другого коренного народа Аляски
 - Считается индейцем в номенклатуре Министерства внутренних дел по какой-либо причине
 - Определен как индеец в соответствии с постановлениями, изданными министром внутренних дел

Апелляция: Запрос страхователя в адрес [Health Net](#) с требованием пересмотреть и изменить решение, принятое в отношении покрытия запрашиваемой услуги. Апелляция может быть подана вашим стоматологом.

Применимый: Применяется в отношении чего-либо или распространяется на что-либо.

Согласование: См. Предварительное согласование.

Предъявление остатка к оплате: Выставление пациенту счета на разницу между фактически начисленной стоимостью услуг стоматолога и суммой, уплаченной [Health Net](#). За исключением предусмотренных доплат и долевого участия в расходах, предъявление остатка к оплате за услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, не допускается.

Бенефициар: См. «Страхователь».

Идентификационная карта бенефициара (BIC): Идентификационная карта Medi-Cal, выдаваемая страхователям Департаментом здравоохранения. В карте BIC указаны номер бенефициара и другая важная информация.

Страховое обеспечение: Стоматологические услуги, предоставляемые стоматологом [Health Net](#) и доступные по программе Medi-Cal Dental.

Услуги для детей Калифорнии (CCS): Программа общественного

[82](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

здравоохранения, которая предоставляет специализированные услуги по диагностике, лечению и терапии детям в возрасте до 21 года, имеющим право на участие в программе CCS, имеющим состояния, заболевания или хронические проблемы со здоровьем, предусмотренные государственными нормами.

Кариес: Заболевание, приводящее к образованию полостей в зубах.

Клинический скрининг: Осмотр стоматологом для предоставления заключения о целесообразности лечения, предложенного или проведенного другим стоматологом [Health Net](#). При определенных обстоятельствах [Health Net](#) может потребовать проведения клинического скрининга.

Жалоба: Устное или письменное выражение недовольства со стороны страхователя, включая любой спор, запрос на пересмотр решения или апелляцию, поданную вами или стоматологом от вашего имени. Жалобу может также подать ваш представитель. Жалоба – это то же самое, что и претензия.

Непрерывность обслуживания: Возможность для страхователя продолжать получать услуги Medi-Cal от своего текущего поставщика услуг, не входящего в сеть, в течение 12 месяцев при условии согласия поставщика услуг и [Health Net](#).

Координация страхового обеспечения (СОВ): Процесс определения того, какое страховое покрытие (Medi-Cal, Medicare, коммерческое страхование или другое) несет основную ответственность за лечение и выплаты для страхователей, имеющих более одного типа страхового покрытия.

Доплата (copayment): Небольшая часть гонорара стоматологу, которую оплачивает бенефициар.

Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием: Услуги по программе Medi-Cal, за оплату которых отвечает [Health Net](#). Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, регулируются условиями, ограничениями и исключениями договора Medi-Cal, любыми поправками к договору, а также соответствуют перечню, приведенному в настоящем Справочнике страхователя (также известном как «Единая форма предоставления информации об объеме и правовых аспектах страхового обеспечения»). [Health Net](#).

DHCS: Департамент здравоохранения Калифорнии. Это государственный орган, который курирует программу Medi-Cal Dental.

Прекратить регистрацию: Прекратить использование программы стоматологического страхования, поскольку страхователь больше не имеет на нее

[83](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

права, или перейти на новую программу стоматологического страхования. Страхователь должен подписать форму, в которой говорится, что он больше не желает пользоваться программой стоматологического страхования, или позвонить в Health Care Options и прекратить регистрацию по телефону.

DMHC: Департамент регулируемого медицинского обслуживания Калифорнии. Это государственный орган, который курирует программы регулируемого медицинского обслуживания и стоматологического обслуживания.

Программа регулируемого стоматологического обслуживания: Программа Medi-Cal Dental, в рамках которой используются только определенные стоматологи широкого и узкого профиля, поставщики услуг, клиники и больницы для получателей Medi-Cal, зарегистрированных в этой программе. [Health Net](#) – это программа регулируемого стоматологического обслуживания.

Стоматолог узкого профиля: Стоматолог, оказывающий специализированную помощь, такую как эндодонтия, хирургия полости рта, детская стоматология, пародонтология и ортодонтия (брекеты).

Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение (EPSDT): Федеральная программа, которая предусматривает оказание медицинской помощи детям в возрасте до 21 года посредством проведения периодических обследований, диагностики и лечения. Стоматологическая помощь включена в программу EPSDT. См. также раздел «Medi-Cal для детей и подростков».

Право на участие: Относится к выполнению требований для получения льгот Medi-Cal.

Экстренная помощь: Стоматологический осмотр и/или оценка стоматологом широкого или узкого профиля, входящим в сеть [Health Net](#), для определения наличия неотложного стоматологического состояния и предоставления помощи по лечению любых неотложных симптомов в пределах возможностей учреждения в соответствии с профессионально признанными стандартами оказания помощи.

Состояние, требующее экстренной стоматологической помощи: Стоматологическое состояние, которое в случае отсутствия незамедлительной помощи может с достаточной степенью вероятности поставить под угрозу здоровье человека, вызвав сильную боль или нарушив жизнедеятельность.

Эндодонтист: Стоматолог, чья практика ограничивается лечением заболеваний и травм пульпы и корня зуба.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

Постоянный пациент: Пациент, у которого уже есть отношения с поставщиком медицинских услуг и который обращался к этому поставщику в течение определенного периода времени, установленного программой медицинского страхования.

Исключение: Относится к любой стоматологической процедуре или услуге, не доступной в рамках Medi-Cal Dental.

Мошенничество: Намеренное действие по обману или искажению фактов лицом, знающим об обмане, может привести к получению несанкционированной выгоды этим лицом или кем-то другим.

Претензия: Устное или письменное выражение недовольства страхователем услугой, обеспечиваемой Medi-Cal, [Health Net](#) или поставщиком услуг. Примером претензии является жалоба, поданная в [Health Net](#) на поставщика услуг, входящего в страховую сеть.

Идентификационный документ: Документ, подтверждающий личность, например, водительские права.

Ограничения: Относится к количеству разрешенных услуг, типу разрешенных услуг и/или наиболее доступной по цене стоматологической услуге.

Стоматолог Medi-Cal: Стоматолог, получивший разрешение на предоставление страхователям услуг, обеспечиваемых страховым покрытием по программе Medi-Cal.

Medi-Cal для детей и подростков: Страхование обеспечение для страхователей Medi-Cal в возрасте до 21 года в виде периодических обследований, диагностических и лечебных услуг. В федеральном законодательстве также используется термин «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» (EPSDT). Стоматологическая помощь включена в программу EPSDT.

Медицинская необходимость: Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, которые необходимы и уместны для лечения зубов, десен и опорных структур и которые (a) предоставляются в соответствии с профессионально признанными стандартами практики; (b) определяются лечащим стоматологом как соответствующие состоянию зубов; и (c) являются наиболее подходящими с точки зрения типа, материала и уровня услуг с учетом потенциальных рисков, страхового обеспечения и альтернативных вариантов лечения.

Страхователь: Любой страхователь по программе Medi-Cal, зарегистрированный

[85](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

в программе [Health Net](#) и имеющий право на получение услуг, обеспечиваемых страховым покрытием.

Услуги, не обеспечиваемые страховым покрытием: Стоматологическая процедура или услуга, не предусмотренная страховым покрытием.

Немедицинский транспорт: Транспортные услуги при поездках на прием и обратно для получения услуги, обеспечиваемой по программе Medi-Cal, согласованной с поставщиком услуг.

Стоматолог, не входящий в сеть: Стоматолог, который не зарегистрирован в программе Medi-Cal и не имеет права предоставлять услуги бенефициарам, имеющим право на участие в программе Medi-Cal.

Уведомление о согласовании (NOA): Сгенерированная компьютером форма, отправляемая стоматологам в ответ на их запрос на согласование услуги. (См. Запрос на согласование лечения.)

Другое медицинское страхование (страховое покрытие): Страховое покрытие стоматологических услуг, которое вы можете получить в рамках любой иной программы стоматологического страхования, в том числе частной, государственной или федеральной, или в соответствии с другими договорными или юридическими правами.

Челюстно-лицевой хирург: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается диагностикой и хирургическим лечением заболеваний, травм, деформаций, дефектов и внешнего вида полости рта, челюстей и лица.

Ортодонт: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается профилактикой и лечением проблем, связанных с соединением верхних и нижних зубов при откусывании или жевании.

Поставщик услуг, не входящий в сеть: Поставщик услуг, не входящий в сеть [Health Net](#).

Паллиативная помощь: Лечение, которое снимает боль, но не устраняет проблему, вызывающую боль, или обеспечивает лишь временное решение.

Поставщик стоматологических услуг, входящий в сеть: Поставщик услуг, зарегистрированный в программе Medi-Cal, который предоставляет стоматологические услуги страхователям.



Детский стоматолог: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается лечением детей от рождения до подросткового возраста, предоставляющий первичную помощь и полный спектр профилактической медицинской помощи.

Пародонтолог: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается лечением заболеваний десен и тканей вокруг зубов.

Программа страхования: См. «Программа регулируемого стоматологического обслуживания».

Страховой взнос: Сумма, подлежащая оплате ежемесячно за стоматологическое обслуживание. Страхователи по данной программе не платят страховые взносы.

Предварительное одобрение (согласование) Запрос стоматолога [Health Net](#) на одобрение услуг до их оказания. Стоматологи получают уведомление о согласовании (NOA) от [Health Net](#) на одобренные услуги.

Код процедуры: Кодовый номер, идентифицирующий конкретную медицинскую или стоматологическую услугу.

Протезист: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается заменой отсутствующих зубов зубными протезами, мостами или другими заменителями.

Поставщик услуг: Отдельный стоматолог, зарегистрированный стоматолог-гигиенист альтернативной практики (RDHAP), стоматологическая группа, стоматологическая школа или стоматологическая клиника, зарегистрированные в стоматологической программе Medi-Cal для предоставления медицинской помощи и/или стоматологических услуг бенефициарам программы Medi-Cal.

Каталог поставщиков услуг: Список всех поставщиков в сети [Health Net](#).

Направление: Выдается стоматологом первичной помощи для получения медицинской помощи у другого поставщика услуг. Для некоторых услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, требуется направление и предварительное одобрение.

Требования: Правила и условия, которые вы должны соблюдать.

Обязанность: Действия, выполнение которых предполагается или ожидается от вас.

Сельская поликлиника (RHC): Медицинский центр в районе, где не так много

[87](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com

поставщиков медицинских услуг. Страхователи могут получить профилактическую помощь в сельской поликлинике.

Зона обслуживания: Географическая область обслуживания по программе [Health Net](#). Сюда входят округа Сакраменто и Лос-Анджелес.

Долевое участие в расходах: Доля медицинских расходов, которую бенефициар должен или обязуется оплатить до того, как будут произведены какие-либо выплаты по программе Medi-Cal за данный месяц.

Подпись: Ваше имя, написанное вашим почерком.

Слушание на уровне штата Слушание на уровне штата – это юридический процесс, который позволяет бенефициарам потребовать переоценки любого отклоненного или измененного запроса на согласование лечения (TAR). В его рамках бенефициар или стоматолог может запросить повторную оценку страхового возмещения.

Запрос на согласование лечения (TAR): Запрос, поданный стоматологом [Health Net](#) до начала лечения, на одобрение определенных услуг, обеспечиваемых страховым покрытием. Запрос TAR требуется для определенных услуг и при особых обстоятельствах.

Форма TAR / страхового требования: Форма, используемая стоматологом для подачи запроса на согласование услуги или на получение оплаты за предоставленную услугу.

Неотложная помощь: Стоматологические услуги, предоставляемые для лечения заболеваний, травм или состояний, не требующих экстренной помощи. Страхователи могут получить неотложную помощь от поставщика услуг, не входящего в сеть, если поставщики услуг внутри сети временно недоступны или отсутствуют.



HN3437 SAC (4.25) HBRUS



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-833-493-0428](tel:1-833-493-0428) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Health Net работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите сайт www.hndental.com