



Справочник участника плана

Сведения о страховом покрытии

Справочник участника плана (ЕОС)
и условия предоставления страхового
покрытия Health Net

2020 г.

Другие языки и форматы

Другие языки

Справочник участника плана и другие связанные с планом документы можно бесплатно получить в переводе на другой язык. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Звонки бесплатные. Ознакомьтесь с этим Справочником участника плана, чтобы узнать об услугах перевода при получении медицинского обслуживания (включая устный и письменный перевод).

Другие форматы

Этот документ также можно бесплатно получить в других форматах, например напечатанным шрифтом Брайля, крупным шрифтом (18 пунктов) или в виде аудиозаписи. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Звонки бесплатные.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Услуги переводчика

Вам не нужно привлекать члена семьи или друга в качестве переводчика. Участники плана могут воспользоваться услугами бесплатного переводчика, программами, обеспечивающими удовлетворение культурных и языковых потребностей, а также получить помощь круглосуточно и без выходных. Кроме того, можно получить этот справочник на другом языке. Для этого позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Звонки бесплатные.

Русский. Если у вас или у кого-то, кому вы помогаете, есть вопросы о плане Health Net Community Solutions, вы имеете право бесплатно получить необходимые сведения в переводе на ваш язык.

Чтобы воспользоваться помощью устного переводчика, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Арабский. إذا كان لديك Health Net Community Solutions، ل لديك الحق في تلقي المساعدة والمعلومات أو شخص ما تساعدك أية استفسارات عن بلغتك مجاناً. للتحدث إلى مترجم فوري، اتصل على الرقم (TTY: 711) 1-800-675-6110



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Армянский. Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, հարցեր ունեք Health Net Community Solutions-ի մասին, դուք իրավունք ունեք ստանալ օգնություն և ձեր լեզվով անվճար տեղեկություններ: Թարգմանչի հետ խոսելու համար զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY: 711) հեռախոսահամարով

Китайский (традиционный). 如果您或您協助的人士對 Health Net Community Solutions 有疑問，您有權免費取得以您的語言提供的協助及資訊。如欲取得口譯員協助，請致電 1-800-675-6110 (TTY: 711)

Panjabi (Punjabi): ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਦੇ Health Net Community Solutions (ਹੈਲਥ ਨੈਟ ਸਾਮੂਦਾਇਕ ਸਮਾਧਾਨ) ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ਿਏ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Hindi: यदि आप, या कोई व्यक्ति जिसकी आप मदद कर रहे हैं, के Health Net Community Solutions (स्वास्थ्य नैट सामुदायिक समाधान) के बारे में प्रश्न हैं, तो आपको अपनी भाषा में निःशुल्क मदद प्राप्त करने और जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। एक अनुवादक से बात करने के लिए, 1-800-675-6110 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Хмонг (белый). Yog koj, lossis lwm tus koj pab, muaj lus nug txog Health Net Community Solutions, koj muaj txoj cai tau kev pab thiab ntaub ntawv ua koj hom lus tsis muaj nqi them. Xav nrog ib tug neeg txhais lus, hu 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Японский. あなたご自身またはあなたが援助している方が Health Net Community Solutionsに関する質問をお持ちの場合、あなたには無料で日本語によるサポートと情報を得る権利があります。通訳とお話になるには、1 800-675-6110 (TTY : 711) までお電話ください。

Корейский. 귀하 또는 귀하가 도와드리고 있는 분이 Health Net Community Solutions 에 관한 질문이 있을 경우, 귀하에게는 무료로 본인이 구사하는 언어로 도움과 정보를 받을 권리가 있습니다. 통역사와 통화하려면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Laotian: ຖ້າທ່ານ ຫຼື ຜູ້ທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ

ມີຄໍາຖາມກ່ຽວກັບແຜນປະກັນຂອງທ່ານ, ທ່ານມີສິດທີ່ຈະໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ.

ຖ້າຕ້ອງການສົນທະນາກັບລ່າມແປພາສາໂທຫາ 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Cambodian (Khmer): ប្រសិនបើលោកអ្នក

ឬនរណាម្នាក់ដែលលោកអ្នកកំពុងជួយមានសំណួរអំពី Health Net Community Solutions នោះលោកអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយ និងព័ត៌មានជាភាសារបស់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។

ដើម្បីនិយាយជាមួយអ្នកបកប្រែភាសា សូមហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711) ។

Персидский (фарси). اگر شما یا شخصی که به وی کمک می کنید، سوالاتی در مورد

Health Net دارید، شما حق دارید که کمک و اطلاعات را به زبان خودتان و به طور Health Net Community Solutions 1-800-675-6110 (TTY: 711) رایگان دریافت کنید. برای گفتگو با مترجم شفاهی، با شماره

تماس بگیرید.

Английский. If you, or someone you're helping, has questions about Health Net Community Solutions, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Испанский. Si usted, o alguna persona a la que asiste, tiene preguntas sobre Health Net Community Solutions, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin cargo. Para hablar con un intérprete, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Тагальский. Kung ikaw o ang isang taong tinutulungan mo ay mayroong mga tanong tungkol sa Health Net Community Solutions, mayroon kang karapatang makakuha ng tulong at impormasyon na nasa wika mo nang walang babayaran. Para makipag-usap sa isang interpreter, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Thai: หากคุณ หรือคนที่คุณกำลังให้ความช่วยเหลือ มีคำถามเกี่ยวกับ Health Net Community Solutions คุณมีสิทธิที่จะขอรับความช่วยเหลือและข้อมูลเป็นภาษาของคุณได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หากต้องการคุยกับล่าม โทร **1-800-675-6110 (TTY: 711)**

Вьетнамский. Nếu quý vị, hoặc một người nào đó quý vị đang giúp đỡ, có thắc mắc về Health Net Community Solutions, quý vị có quyền nhận được trợ giúp và thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Để trao đổi với phiên dịch viên, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Уведомление о недопущении дискриминации

Дискриминация запрещена законом. Health Net соблюдает требования федерального законодательства и законов штатов, касающихся гражданских прав. Health Net не допускает незаконной дискриминации, не отказывает в обслуживании и не относится к одним людям иначе, чем к другим, на основании их пола, расы, цвета кожи, религии, исторических корней, страны происхождения, принадлежности к этнической группе, возраста, психических и физических ограничений, заболеваний, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной самоидентификации или сексуальной ориентации.

Health Net обеспечивает указанные ниже услуги.

- Бесплатная помощь и услуги людям с ограниченными возможностями для более эффективной коммуникации с нами, в том числе:
 - услуги опытных сурдопереводчиков;
 - печатные материалы в других форматах (крупный шрифт, специальный электронный формат, аудиозапись и т. д.).
- Бесплатные услуги перевода для людей, чей родной язык — не английский, в том числе:
 - услуги квалифицированных переводчиков;
 - печатные материалы на других языках.

Если вам необходимы эти услуги, позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Мы работаем круглосуточно и без выходных.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Если вы считаете, что компания Health Net не предоставила вам эти услуги или иным образом подвергла вас незаконной дискриминации на основании пола, расы, цвета кожи, религии, исторических корней, национального происхождения, принадлежности к этнической группе, возраста, психических или физических ограничений, болезни, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной самоидентификации или сексуальной ориентации, вы имеете право подать претензию, обратившись в контактный центр для клиентов Health Net. Подать претензию можно лично, в письменной форме, по телефону или электронной почте:

Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410
1-800-675-6110 (TTY: 711)
Факс: 1-877-831-6019
www.healthnet.com — для подачи жалоб по Интернету

Если вам нужна помощь с подачей претензии, обращайтесь в контактный центр для клиентов Health Net.

Кроме того, вы можете подать жалобу о нарушении своих гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения штата Калифорния в письменной форме, по телефону или электронной почте:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
1-916-440-7370 (TTY: 711, коммутаторная служба штата Калифорния)
Электронная почта: CivilRights@dhcs.ca.gov

Бланки жалоб можно найти на странице
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Если вы считаете, что в отношении вас была допущена дискриминация на основании расы, цвета кожи, страны происхождения, возраста, ограниченных возможностей или пола, вы можете подать жалобу о нарушении своих гражданских прав в Управление по вопросам гражданских прав при Департаменте здравоохранения и социальных служб США по телефону, в письменной форме или по Интернету:



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону
1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697)

Портал для подачи жалоб: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Бланки жалоб можно найти на странице <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону
1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.
Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния
по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Вас приветствует компания Health Net!

Благодарим вас за то, что вы стали клиентом Health Net. Health Net — это план медицинского страхования для людей, включенных в программу Medi-Cal. Health Net совместно со штатом Калифорния помогает вам получить необходимое медицинское обслуживание.

Справочник участника плана

В этом Справочнике участника плана описано страховое покрытие Health Net. Внимательно прочтите весь этот документ. Он поможет вам понять, как использовать страховое покрытие и услуги. В этом документе также разъясняются ваши права и обязанности как участника плана Health Net. Если у вас есть особые потребности в медицинском обслуживании, обязательно прочитайте все разделы, относящиеся к вам.

Этот Справочник участника плана называется также «Справочник участника плана (ЕОС) и условия предоставления страхового покрытия». Это краткое изложение правил и политик Health Net, основанных на договоре между Health Net и Департаментом здравоохранения штата Калифорния (DHCS). Если вы хотите узнать точные условия предоставления покрытия, запросите копию полного договора в отделе обслуживания участников плана.

Позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711) и сообщите, что хотите получить копию договора между Health Net и DHCS. Вы также можете получить еще одну копию Справочника участника плана бесплатно или просмотреть Справочник участника плана на сайте Health Net по адресу www.healthnet.com. Кроме того, вы можете запросить бесплатную копию непатентованных клинических и административных политик и процедур Health Net или получить доступ к этой информации на сайте Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Контактные данные

Health Net всегда к вашим услугам. Если у вас есть вопросы, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Кроме того, вы можете посетить наш сайт www.healthnet.com.

Благодарим за внимание,
Health Net
21281 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Содержание

Другие языки и форматы	2
Другие языки	2
Другие форматы	2
Услуги переводчика	2
Уведомление о недопущении дискриминации	8
Вас приветствует компания Health Net!	11
Справочник участника плана	11
Контактные данные	12
Содержание	13
1. Для новых участников плана	15
Как получить помощь	15
Кто может стать участником плана	16
Идентификационные карточки.....	16
Как принять участие в работе плана.....	18
2. Информация о вашем плане медицинского страхования	20
Общая информация о плане медицинского страхования	20
Как работает ваш план.....	22
Переход на другой план медицинского страхования.....	22
Непрерывность обслуживания	24
Расходы.....	28
3. Как получить медицинскую помощь	30
Получение медицинского обслуживания	30
Где получать медицинскую помощь.....	36
<i>Моральные возражения</i>	37
Сеть поставщиков услуг	38
Врач первичного обслуживания (PCP).....	41



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону
1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.
Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния
по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

4. Страховое покрытие и услуги	51
Что покрывает ваш план медицинского страхования	51
Страховое покрытие по программе Medi-Cal.....	52
Страховое покрытие в рамках Инициативы координированного медицинского обслуживания (CCI).....	76
Что не покрывает ваш план медицинского страхования	77
Услуги, не предоставляемые Health Net или Medi-Cal.....	84
Другие программы и услуги для участников программы Medi-Cal	88
Координация медицинского обслуживания	91
Оценка новых и существующих технологий	91
5. Права и обязанности	92
Ваши права	92
Ваши обязанности	94
Уведомление о конфиденциальности	95
Уведомление о применимом законодательстве	107
Уведомление о том, что программа Medi-Cal платит последней.....	107
Уведомление о возмещении за счет имущества покойного	108
Уведомление о принятом решении	108
Ответственность третьей стороны	109
Независимые подрядчики	109
Мошенничество в отношении плана медицинского страхования	110
Обстоятельства вне контроля Health Net	110
6. Сообщение о проблемах и их решение.....	111
Жалобы	112
Апелляции	113
Если вы не согласны с решением по апелляции	114
Независимая медицинская экспертиза (IMR)	115
Рассмотрение органами власти штата	116
Мошенничество, растрата и злоупотребление	117
7. Важные телефоны и термины.....	119
Важные телефоны	119
Термины	121



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону
1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.
Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния
по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

1. Для новых участников плана

Как получить помощь

Health Net стремится предоставить вам лучшее медицинское обслуживание. Если у вас есть какие-либо вопросы или опасения по поводу вашего обслуживания, поделитесь ими с Health Net!

Отдел обслуживания участников плана

Отдел обслуживания участников плана Health Net всегда к вашим услугам. Health Net может:

- ответить на ваши вопросы о плане медицинского страхования и покрываемых услугах;
- помочь вам выбрать или сменить врача первичного обслуживания (PCP);
- рассказать, где можно получить нужную вам помощь;
- предложить услуги переводчика, если вы не владеете английским языком;
- предоставить информацию на других языках и в других форматах.

Если вам нужна помощь, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Кроме того, вы можете посетить наш сайт www.healthnet.com.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Кто может стать участником плана

Вы имеете право на участие в плане Health Net, потому что соответствуете критериям Medi-Cal и живете в одном из этих округов: Керн, Лос-Анджелес, Сакраменто, Сан-Диего, Сан-Хоакин, Станислаус или Туларе. Вы также можете подтвердить свое право на участие в программе Medi-Cal через Управление социального обеспечения. С Управлением социального обеспечения / программой дополнительного дохода по социальному обеспечению (SSI) можно связаться по телефону 1-800-772-1213 (TTY: 1-800-325-0778).

По вопросам включения в страховой план обращайтесь в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077). Или посетите сайт <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Переходная программа Medi-Cal

Переходная программа Medi-Cal также называется «Medi-Cal для работающих». Вы можете стать участником переходной программы Medi-Cal, если вы выбыли из Medi-Cal по одной из приведенных ниже причин:

- вы стали больше зарабатывать;
- ваша семья стала получать больше помощи на детей или алиментов.

Вопросы о соответствии критериям Medi-Cal вы можете задать в местном отделении Департамента здравоохранения и социального обеспечения округа. Местное отделение можно найти на сайте www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

Или позвоните в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077).

Идентификационные карточки

Участники плана Health Net получают идентификационную карточку участника плана Health Net. При получении медицинского обслуживания или лекарств по рецепту вы должны предъявить идентификационную карточку участника плана Health Net и карточку получателя страхового покрытия по программе Medi-Cal (BIC). Вы должны всегда иметь при себе все карточки медицинского страхования. Идентификационная карточка участника плана Health Net выглядит так:



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

ЛИЦЕВАЯ СТОРОНА
ИДЕНТИФИКАЦИОННОЙ КАРТОЧКИ

Health Net
California Medi-Cal

Health Net
COMMUNITY SOLUTIONS

Name: [FIRST MI LAST NAME] Issue Date: [MM/DD/YY]
CIN: [XXXXXXXXXX] Enrollment Date: [MM/DD/YY]

You have selected the following medical group. In order to be covered by Health Net, all medical and hospital services must be rendered or authorized by:
[PPG NAME]

PCP Name: [FIRST MI LAST NAME]
PCP Address: [STREET ADDRESS]
[CITY STATE ZIP + 4]
PCP PHONE: [X-XXX-XXX-XXXX]
Effective date with PCP: [MM/DD/YY] Office Copay: \$X

Rx BIN 004336 Rr PCN 1HMC CYS Caremark HPC 068

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА
ИДЕНТИФИКАЦИОННОЙ КАРТОЧКИ

Health Net Member Services, 24 hours a day, 7 days a week
Health Net Member Services & Mental Health Benefits Call 1-800-375-6110
Health Net Provider Inquiries Call 1-800-675-6110
Nurse Advice Line, Call 1-800-675-6110
Pharmacist: For assistance, call Pharmacy Help Line at 1-800-600-0160
Website: www.healthnet.com

IF AN EMERGENCY ARISES
Call 911 or go to the nearest emergency room and notify your Primary Care Physician as soon as possible. You are not required to call your doctor before you go to the emergency room. Do not use the emergency room for routine health care. If you are outside of the Health Net service area as defined in your Evidence of Coverage or Member Handbook go directly to the nearest hospital emergency room for treatment and notify your Primary care Physician as soon as possible.

Participating Physicians/Providers Call 1-800-375-6110 for eligibility verification. This card is for identification only. It does not verify eligibility.
Out of Area/Emergency Providers Call 1-800-375-6110 for authorization. Mail all claims to: PO Box 14598, Lexington, KY 40512. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization.
Prior Authorization – Primary Care Physician referral in advance is required for most non-emergency services by contracting providers.

Health Net
COMMUNITY SOLUTIONS

- Ваша идентификационная карточка участника плана Health Net содержит важную информацию, в том числе имя и фамилию вашего врача первичного обслуживания (PCP) либо название вашей клиники или медицинской группы. Эта информация не указывается на карточках участников плана, у которых есть страховое покрытие и по программе Medicare (Part A и Part B), и по программе Medi-Cal. В сведениях о PCP будет указано «See Your Medicare Doctor» (Обращайтесь к своему врачу в рамках программы Medicare). Эта информация также не указывается на идентификационных карточках для новорожденных, которым Департамент здравоохранения присвоил идентификационный номер CIN. В сведениях о PCP будет указано «No Primary MD» (Основной лечащий врач не назначен).
- Адрес и номер телефона вашего врача первичного обслуживания (PCP). Эта информация не указывается на карточках участников плана, у которых есть страховое покрытие и по программе Medicare (Part A и Part B), и по программе Medi-Cal. В сведениях о PCP будет указано «See Your Medicare Doctor» (Обращайтесь к своему врачу в рамках программы Medicare). Эта информация также не указывается на идентификационных карточках для новорожденных, которым Департамент здравоохранения присвоил идентификационный номер CIN. В сведениях о PCP будет указано «Please Call Member Services» (Позвоните в отдел обслуживания участников плана).
- Если информация о вашем враче PCP и/или медицинской группе неверна либо если вы поменяли своего PCP и/или медицинскую группу после выдачи последней идентификационной карточки, обратитесь в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711), чтобы получить новую карточку с правильной информацией о PCP.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- Если у вас есть какие-либо вопросы относительно вашей идентификационной карточки, звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Что нужно делать со своей идентификационной карточкой

- Проверьте правильность информации, приведенной на идентификационной карточке. Если какая-то информация на ней ошибочна, сразу же позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Если ваши имя и фамилия указаны неправильно, мы свяжем вас с отделением Департамента государственного социального обеспечения вашего округа, чтобы исправить ошибку.

Предъявляйте свою идентификационную карточку во всех следующих случаях:

- на приеме у врача;
- при госпитализации;
- при получении неотложной или экстренной помощи;
- при получении лекарства по рецепту.

Если вы не получили идентификационную карточку участника плана Health Net в течение нескольких недель после включения в план или если ваша карточка повреждена, утеряна либо украдена, сразу же позвоните в отдел обслуживания участников плана. Health Net бесплатно отправит вам новую карточку.

Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Получив новую идентификационную карточку, уничтожьте все старые или недействительные карточки, чтобы защитить свои личные данные.

Как принять участие в работе плана

Health Net важно ваше мнение о плане и его работе. Ежегодно Health Net проводит встречи, чтобы обсудить, что работает хорошо и как Health Net может лучше помогать вам. Мы приглашаем на них всех участников страховых планов. Приходите на встречу!



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Консультативный комитет местного сообщества

У Health Net есть группа, называемая Консультативным комитетом местного сообщества. Эта группа состоит из потребителей, участников планов Health Net и общественных учреждений. Вступление в такую группу является добровольным. Группа обсуждает возможные улучшения политик Health Net и выполняет следующие задачи:

- участие в программах повышения качества и санитарно-просветительской деятельности Health Net;
- участие в программе Health Net, направленной на удовлетворение культурных и языковых потребностей участников;
- выявление препятствий для получения медицинского обслуживания по причине культурных особенностей, дискриминации, языка или ограниченных возможностей.

Если вы хотите стать частью этой группы, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Комитет по вопросам взаимодействия с общественностью

У Health Net есть группа, называемая Комитетом по вопросам взаимодействия с общественностью. Эта группа состоит из участников планов медицинского страхования и поставщиков услуг. Вступление в такую группу является добровольным. Группа обсуждает возможные улучшения политик Health Net и выполняет следующие задачи:

- предоставление рекомендаций совету директоров Health Net относительно проблем в политиках, затрагивающих план медицинского страхования и наших клиентов.

Если вы хотите стать частью этой группы, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Если у вас есть вопросы об этих группах, вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников плана.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

2. Информация о вашем плане медицинского страхования

Общая информация о плане медицинского страхования

Health Net — это план медицинского страхования для людей, включенных в программу Medi-Cal и проживающих в следующих зонах обслуживания: Керн, Лос-Анджелес, Сакраменто, Сан-Диего, Сан-Хоакин, Станислаус или Туларе. Health Net совместно со штатом Калифорния помогает вам получить необходимое медицинское обслуживание.

Подробную информацию о своем плане медицинского страхования и о том, как эффективно его использовать, вы можете получить в отделе обслуживания участников плана Health Net. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Когда начинается и заканчивается страховое покрытие

В течение двух недель после включения в план Health Net вы должны получить идентификационную карточку участника плана Health Net. Обязательно предъявляйте эту карточку каждый раз, когда обращаетесь за услугой в рамках покрытия плана Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Когда процедура включения в план медицинского страхования будет завершена, вы начнете получать медицинскую помощь через Health Net. Начать пользоваться страховым покрытием по программе Medi-Cal, предоставляемым в рамках плана Health Net, вы можете со дня вступления страхового покрытия в силу. Этой датой будет первый день месяца, следующего за завершением процедуры включения в план медицинского страхования. Дата вступления страхового покрытия в силу указана на присланной вам идентификационной карточке участника плана Health Net.

Вы можете в любой момент отказаться от страхового покрытия Health Net и выбрать другой план медицинского страхования. Чтобы получить помощь в выборе нового плана, обращайтесь в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077). Или посетите сайт <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>. Вы также можете попросить прекратить ваше участие в программе Medi-Cal.

В некоторых случаях Health Net больше не сможет вас обслуживать.

Компания Health Net должна прекратить действие вашего страхового покрытия, если:

- вы выезжаете из округа или находитесь в тюрьме;
- вы больше не участвуете в программе Medi-Cal;
- вы соответствуете критериям определенной специальной программы;
- вам нужна пересадка жизненно важных органов (исключая почки и роговицу);
- вы находитесь в учреждении длительного ухода более двух месяцев (исключая участников в округах Лос-Анджелес и Сан-Диего);
- вы принимаете участие в мошеннических действиях, связанных с услугами, страховым покрытием или учреждениями нашего страхового плана.

Служба здравоохранения для индейцев

Если вы являетесь американским индейцем, у вас есть право получать медицинское обслуживание в учреждениях Службы здравоохранения для индейцев. Получая медицинское обслуживание в таких учреждениях, вы можете сохранять страховку Health Net или отказаться от нее.

Американские индейцы имеют право не становиться участниками плана управляемого медицинского обслуживания в рамках программы Medi-Cal или выйти из своего плана медицинского страхования и перейти на стандартную страховку Medi-Cal (со сдельной оплатой) в любое время и по любой причине.

Чтобы узнать больше, звоните в Службу здравоохранения для индейцев по телефону 1-916-930-3927 или посетите ее веб-сайт по адресу: www.ihs.gov.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Как работает ваш план

Health Net — это план медицинского страхования, предоставляемый по договору с DHCS. Health Net является страховым планом управляемого медицинского обслуживания. Планы управляемого медицинского обслуживания обеспечивают экономически эффективное использование ресурсов здравоохранения, улучшают доступ к медицинскому обслуживанию и повышают качество медицинской помощи. Health Net сотрудничает с врачами, больницами, аптеками и другими поставщиками медицинского обслуживания в зоне обслуживания Health Net, чтобы предоставлять участникам страхового плана медицинское обслуживание.

В отделе обслуживания участников плана вам расскажут, как работает план Health Net, как получить необходимую помощь, как записаться на прием к поставщику услуг и как узнать, имеете ли вы право на транспортные услуги.

Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Информацию об отделе обслуживания участников плана также можно найти на сайте www.healthnet.com.

Переход на другой план медицинского страхования

Вы в любой момент можете выйти из плана Health Net и стать участником другого плана медицинского страхования. Чтобы выбрать новый план, обращайтесь в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077). Звоните с 8:00 до 18:00, с понедельника по пятницу. Или посетите сайт <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Обработка запроса на выход из плана Health Net занимает от 15 до 45 дней. Чтобы узнать, когда организация Health Care Options одобрит ваш запрос, позвоните по телефону 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077).

Если вы захотите выйти из плана Health Net быстрее, вы можете попросить организацию Health Care Options об ускоренном (быстром) прекращении участия в плане. Если причина вашего запроса соответствует правилам ускоренного прекращения участия, вы получите письмо с сообщением о том, что вы исключены из плана.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

К лицам, которые могут запросить ускоренное прекращение участия в плане, относятся, помимо прочих, дети, получающие услуги в рамках программ патронажного воспитания или помощи в усыновлении; участники, которым нужно специализированное медицинское обслуживание, включая, помимо прочего, пересадку жизненно важных органов; и участники, уже включенные в другой план Medi-Cal, Medicare или коммерческий план управляемого медицинского обслуживания.

Вы можете подать запрос на выход из плана Health Net лично в местном отделении Департамента здравоохранения и социального обеспечения округа.

Найдите ближайшее местное отделение на сайте

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> или позвоните в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077).

Студенты колледжа, переезжающие в другой округ

Если вы переезжаете в другой округ штата Калифорния для учебы в колледже, план Health Net покрывает экстренную помощь в вашем новом округе. Экстренная помощь доступна всем участникам планов, действующих по программе Medi-Cal, на всей территории штата независимо от округа проживания.

Если вы включены в программу Medi-Cal и будете учиться в колледже в другом округе, вам не нужно подавать заявку на участие в программе Medi-Cal в этом округе. Нет необходимости подавать новую заявку на участие в программе Medi-Cal, если вам еще не исполнился 21 год, вы переезжаете лишь на время и по-прежнему указываетесь как иждивенец в налоговых декларациях семьи.

Если вы на время переезжаете, чтобы учиться в колледже, вам доступны два варианта. Они описаны ниже.

- Известить местное отделение социальных служб вашего округа о том, что вы временно переезжаете на учебу в колледже, и указать свой адрес в новом округе. Округ обновит информацию о вас в базе данных штата, указав новый адрес и код округа. Если Health Net не работает в вашем новом округе, вам нужно будет сменить свой план медицинского страхования, выбрав один из доступных в новом округе. Для получения ответов на вопросы и во избежание задержки со включением в новый план медицинского страхования обратитесь в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

ИЛИ

- Принять решение не менять свой план медицинского страхования при временном переезде на учебу в колледже другого округа. В новом округе вы сможете получать только экстренную помощь. За обычным или профилактическим медицинским обслуживанием вам необходимо будет обращаться к поставщикам услуг, сотрудничающим с планом Health Net и расположенным в округе проживания главы вашей семьи.

Непрерывность обслуживания

Если сейчас вы обращаетесь к поставщикам услуг, которые не сотрудничают с планом Health Net, в некоторых случаях вы сможете не прерывать это обслуживание и продолжать посещать их до 12 месяцев. Если поставщик, услугами которого вы пользуетесь, не начнет сотрудничать с планом Health Net в течение 12 месяцев, вам необходимо будет выбрать поставщика услуг, сотрудничающего с планом Health Net.

Как продолжить лечение у своего врача, если вы новый участник плана

Если вы только что присоединились к нашему плану в первый раз, вы можете продолжать лечение у своего поставщика услуг (включая врача PCP и врачей-специалистов), не сотрудничающего с планом, в течение 12 месяцев. Это называется страховым покрытием, обеспечивающим непрерывность обслуживания. Чтобы получить право на такое страховое покрытие, должны быть выполнены указанные ниже условия.

- Вы обращались к несотрудничающему с планом поставщику услуг хотя бы один раз за 12 (двенадцать) месяцев, предшествующих вашему включению в наш план, не за экстренной помощью.
- Несотрудничающий с нашим планом поставщик услуг должен согласиться на принятую в нашем плане оплату или оплату, предусмотренную программой Medi-Cal.
- Несотрудничающий с нашим планом поставщик услуг является одобренным поставщиком услуг программы планов медицинского страхования в рамках Medicaid штата Калифорния (California State Plan).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Если поданный вами запрос соответствует приведенным выше условиям, мы одобрим его и вы сможете продолжать обращаться к своему прежнему поставщику услуг до 12 месяцев.

Страховое покрытие, обеспечивающее непрерывность обслуживания, включает только те услуги, которые покрываются нашим планом. Оно не распространяется на:

- медицинское оборудование длительного пользования;
- транспортные услуги;
- другие вспомогательные услуги;
- обслуживание, предоставляемое по программе Medi-Cal со сдельной оплатой, которое не покрывает наш план.

Чтобы запросить покрытие непрерывного обслуживания, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Непрерывность обслуживания для пожилых и людей с ограниченными возможностями

Пожилые люди и люди с ограниченными возможностями, которые только что присоединились к нашему плану, могут продолжать лечение у своего врача при наличии действующего запроса на разрешение лечения по программе Medi-Cal со сдельной оплатой.

Наш план будет учитывать любое действующее разрешение на лечение по программе Medi-Cal со сдельной оплатой сроком до 60 дней со дня вашего присоединения к плану или до выполнения нами новой оценки. Чтобы запросить покрытие непрерывного обслуживания, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Непрерывность обслуживания для участников плана, переходящих из страхового плана, приобретенного через биржу медицинского страхования штата Калифорния Covered California

Если вы только что присоединились к нашему плану в связи с обязательным переходом со страхового плана, приобретенного через биржу медицинского страхования штата Калифорния Covered California, на план управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal, у вас есть право на покрытие ранее одобренной и необходимой по медицинским показаниям помощи от вашего лечащего поставщика услуг:



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

- сроком до 60 дней со дня вашего присоединения к нашему плану; или
- до выполнения нашим планом новой оценки без запроса от вас или поставщика услуг.

Кроме того, вы можете запросить покрытие непрерывного обслуживания своим поставщиком услуг, не сотрудничающим с нашим планом, в течение 12 месяцев со дня вашего включения в наш план. Дополнительную информацию об этом можно получить в разделе «*Как продолжить лечение у своего врача, если вы новый участник плана*» выше.

Чтобы запросить покрытие непрерывного обслуживания, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Непрерывность обслуживания для детей, получающих поведенческую терапию (ВНТ)

Дети, проходящие поведенческую терапию, могут продолжать лечение у несотрудничающего с нашим планом поставщика услуг до 12 месяцев. Они могут продолжать лечение у прежнего поставщика услуг, если регулярно обращались к нему в прошлом. Под этим понимают обращение участника плана к поставщику услуг хотя бы один раз за 6 месяцев до включения в наш план или перехода в наш план из регионального центра. Чтобы запросить покрытие непрерывного обслуживания, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Поставщики услуг, прекращающие сотрудничество с Health Net

Если ваш поставщик услуг перестает работать с Health Net, возможно, вы сможете продолжать пользоваться его услугами. Это еще одна форма обеспечения непрерывности обслуживания. Health Net обеспечивает непрерывность обслуживания для указанных ниже услуг.

- Услуги, предоставляемые вашим врачом, включая врачей-специалистов и врачей больниц. Вы можете продолжать получать покрываемые услуги, если ваш врач согласится с условиями покрытия непрерывного обслуживания и если эти услуги относятся к одному из перечисленных ниже типов.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

- Острое заболевание (серьезное и внезапно развившееся состояние, продолжающееся короткое время, например инфаркт или воспаление легких) — до излечения.
- Серьезное хроническое (длительное) заболевание — до 12 месяцев. Обычно до завершения вами курса лечения, когда ваш врач может безопасно передать вас под наблюдение другого поставщика услуг.
- Беременность — во время беременности и послеродового ухода (шесть недель после родов).
- Психологическая и психиатрическая помощь для матерей (до 12 месяцев после постановки диагноза или окончания беременности в зависимости от того, что произойдет позже).
- Смертельное заболевание или болезнь в последней стадии — в течение всего времени болезни.
- Дети с момента рождения до 36 месяцев — не более 12 месяцев.
- Вам должны делать операцию или проводить другие процедуры, утвержденные нашим планом в качестве части документированного курса лечения. Это лечение должно быть проведено в срок до 180 дней с момента прекращения сотрудничества врача или больницы с нашим планом или не позднее 180 дней с того момента, когда наш план начал предоставлять вам страховое покрытие.

Health Net **не** обеспечивает непрерывность обслуживания, если не соблюдены указанные выше условия. Кроме того, страховое покрытие непрерывного обслуживания не включает следующие виды услуг:

- медицинское оборудование длительного пользования;
- транспортные услуги;
- другие вспомогательные услуги;
- обслуживание, предоставляемое по программе Medi-Cal со сдельной оплатой, которое не покрывает наш план.

Чтобы узнать больше о непрерывности обслуживания и соответствующих требованиях, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Расходы

Расходы участника плана

Health Net обслуживает людей, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. Участники плана Health Net **не** должны платить за покрываемые услуги. Вам не нужно будет платить страховые взносы или безусловные франшизы. Список покрываемых услуг см. в главе «Страховое покрытие и услуги».

Информация для участников плана, оплачивающих часть расходов

Возможно, вам придется оплачивать часть расходов на обслуживание каждый месяц. Сумма вашей доли расходов зависит от вашего дохода и средств. Каждый месяц вы будете оплачивать свои медицинские счета, пока сумма, которую вы заплатили, не будет равна вашей части расходов на обслуживание. После этого предоставляемое вам в этом месяце медицинское обслуживание будет покрываться планом Health Net. Health Net не будет покрывать ваше медицинское обслуживание, пока вы не выплатите всю свою часть расходов на обслуживание за месяц. Когда вы выплатите свою часть расходов на обслуживание за месяц, вы сможете обращаться к любому врачу, сотрудничающему с планом Health Net. Если вы являетесь участником плана, оплачивающим часть расходов, вам не нужно выбирать врача первичного обслуживания (PCP).

Оплата поставщикам услуг

Health Net оплачивает работу поставщиков услуг следующими способами.

- Платежи из расчета на человека.
 - Health Net ежемесячно выплачивает некоторым поставщикам услуг определенную сумму денег за каждого участника плана Health Net. Это называется платежом из расчета на человека. Health Net и поставщики услуг совместно определяют сумму платежей.
- Сдельные платежи.
 - Некоторые поставщики услуг оказывают помощь участникам плана Health Net, а затем выставляют Health Net счет за предоставленные ими услуги. Это называется сдельным платежом. Health Net и поставщики услуг совместно определяют стоимость каждой услуги.
- Health Net также платит поставщикам услуг за достижение определенных показателей качества.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Чтобы узнать больше о том, как Health Net платит поставщикам услуг, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Как попросить Health Net оплатить счет

Если вы получите счет за покрываемую услугу, сразу же позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Если вы заплатили за услугу, которая, по вашему мнению, должна покрываться Health Net, вы можете подать страховое требование. Заполните форму страхового требования и в письменной форме сообщите Health Net, почему вам пришлось заплатить. Форму страхового требования можно запросить по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Health Net рассмотрит ваше страховое требование и решит, компенсировать ли ваши расходы.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

3. Как получить медицинскую помощь

Получение медицинского обслуживания

ОЗНАКОМЬТЕСЬ С УКАЗАННОЙ НИЖЕ ИНФОРМАЦИЕЙ, ЧТОБЫ УЗНАТЬ, У КАКИХ ВРАЧЕЙ И ГРУПП ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧАТЬ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Начать получать медицинское обслуживание вы можете со дня вступления страхового покрытия в силу. Всегда носите с собой идентификационную карточку Health Net и карточку получателя страхового покрытия по программе Medi-Cal (BIC). Не позволяйте никому другому пользоваться вашей идентификационной карточкой Health Net или карточкой BIC.

Новые участники плана должны выбрать врача первичного обслуживания (PCP), который сотрудничает с Health Net. Сеть Health Net представляет собой группу врачей, больниц и других поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net. Вы должны выбрать врача PCP в течение 30 дней со дня включения в план Health Net. Если вы не выберете врача PCP, Health Net сделает это за вас.

Вы можете выбрать одного или разных врачей PCP для всех членов вашей семьи, являющихся участниками плана Health Net.

Если у вас есть врач, у которого вы хотите продолжить обслуживаться, или вы хотите выбрать нового врача PCP, воспользуйтесь Указателем поставщиков услуг. В нем есть список всех врачей PCP, сотрудничающих с планом Health Net.

Указатель поставщиков услуг также содержит другую информацию, которая поможет вам определиться с выбором PCP. Если вам нужен Указатель поставщиков услуг, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Указатель поставщиков услуг также есть на сайте Health Net www.healthnet.com.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Если вы не можете получить необходимую помощь у поставщика услуг, сотрудничающего с планом Health Net, ваш врач PCP должен запросить у Health Net разрешение направить вас к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом.

Прочтите оставшуюся часть этой главы, чтобы узнать больше о врачах PCP, Указателе поставщиков услуг и сотрудничающих с планом поставщиках услуг.

Первичная оценка состояния здоровья

Health Net рекомендует новым участникам плана посетить своего врача PCP в течение 120 дней после включения в план, чтобы пройти первичную оценку состояния здоровья. Первичная оценка состояния здоровья поможет PCP изучить ваш анамнез и потребности. Ваш врач PCP может задать вам вопросы о вашей истории болезни или попросить заполнить анкету. Он также расскажет о консультациях и занятиях в рамках программ медицинского просвещения, которые могут быть вам полезны.

Во время звонка для планирования первичной оценки состояния здоровья сообщите, что являетесь участником плана Health Net. Назовите номер своей идентификационной карточки участника плана Health Net.

Возьмите на прием у врача свою карточку VIC и идентификационную карточку Health Net. Кроме того, полезно иметь при себе список принимаемых вами лекарств и вопросов к врачу. Будьте готовы поговорить с врачом PCP о своих потребностях в медицинском обслуживании и проблемах.

Обязательно позвоните в офис PCP, если опаздываете или не можете прийти в назначенное время.

Обычная медицинская помощь

Обычная медицинская помощь — это регулярное медицинское обслуживание. Оно включает профилактические услуги, также называемые заботой о поддержании хорошего здоровья. Это помогает вам оставаться здоровым и не болеть. Профилактика включает регулярные осмотры, а также медицинское просвещение и консультирование. Кроме профилактики, обычная медицинская помощь также включает помощь при болезни. Health Net покрывает обычную медицинскую помощь, предоставляемую вашим врачом PCP.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Ваш врач PCP будет:

- предоставлять вам всю обычную медицинскую помощь, включая регулярные осмотры, прививки, лечение, рецепты на лекарства и медицинские консультации;
- вести вашу медицинскую карту;
- при необходимости направлять вас к специалистам;
- заказывать необходимые вам рентгенографические обследования, маммограммы или лабораторные анализы.

Когда вам потребуется обычная медицинская помощь, вы должны позвонить врачу PCP, чтобы договориться о приеме. Обязательно звоните своему врачу PCP, прежде чем обратиться за медицинской помощью, если это не является экстренным случаем. В экстренных случаях звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Чтобы узнать больше о медицинском обслуживании и услугах, которые покрывает ваш план, а также о том, что он не покрывает, ознакомьтесь с главой 4 этого справочника.

Неотложная медицинская помощь

Неотложная помощь **не** распространяется на экстренные ситуации и состояния, угрожающие жизни. Это понятие подразумевает услуги, необходимые для предотвращения серьезного ущерба вашему здоровью, который может нанести внезапная болезнь, травма или осложнение текущего состояния. Неотложная помощь должна предоставляться в течение 48 часов.

Неотложная помощь может покрываться и в случае, когда вы находитесь за пределами зоны обслуживания Health Net. Неотложная помощь может понадобиться при простуде или больном горле, лихорадке, боли в ушах, растяжении мышцы, в связи с беременностью и родами.

Если вам нужна неотложная медицинская помощь, звоните своему врачу PCP. Если вы не можете связаться со своим врачом PCP, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, вы можете обратиться на линию сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Если вам нужна неотложная помощь за пределами зоны обслуживания, обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи. Для этого вам не нужно предварительное одобрение (предварительное разрешение). Если вам необходима неотложная психологическая или психиатрическая помощь, звоните на бесплатную круглосуточную линию Плана психологической и психиатрической помощи своего округа. Номера бесплатных телефонов для всех округов см. на сайте <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Экстренная медицинская помощь

В экстренных случаях звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи. Для получения экстренной помощи вам не нужно предварительное одобрение (предварительное разрешение) от Health Net.

Экстренная медицинская помощь — это помощь при заболеваниях и состояниях, опасных для жизни. Такая помощь предоставляется при болезни или травме, которые, по мнению не имеющего медицинского образования здравомыслящего человека (не специалиста по медицинскому обслуживанию), значительно угрожают вашему здоровью (или здоровью плода) и могут привести к серьезным нарушениям функций организма, органа или части тела, если помощь не будет оказана немедленно. Примеры:

- активная фаза родов;
- перелом;
- сильная боль, особенно в груди;
- тяжелый ожог;
- передозировка лекарств/наркотических препаратов;
- обморок;
- сильное кровотечение;
- экстренное психиатрическое состояние.

Не обращайтесь в отделение экстренной помощи за обычной медицинской помощью. Обычную медицинскую помощь вы должны получать у своего врача РСР, который знает вас лучше всех. Если вы не уверены, требует ли ваше состояние экстренной медицинской помощи, позвоните врачу РСР. Вы также можете воспользоваться круглосуточной линией сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Если вам необходима экстренная помощь вдали от дома, обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи, даже если оно не сотрудничает с планом Health Net. Если вы обращаетесь в отделение экстренной помощи, попросите их позвонить в Health Net. Вы или больница, в которую вас госпитализировали, должны позвонить в Health Net в течение 24 часов после получения вами экстренной помощи. Если вы находитесь за пределами США, Канады и Мексики и нуждаетесь в экстренной медицинской помощи, Health Net **не** будет оплачивать такую помощь.

Если вам нужна экстренная транспортировка, звоните по телефону **911**. Согласовывать обращение за экстренной помощью со своим врачом PCP или Health Net не нужно.

Если после оказания экстренной помощи вам нужно лечение в больнице, не сотрудничающей с нашим планом (помощь после стабилизации), представители больницы должны позвонить в Health Net.

Помните! Не звоните по телефону **911**, если вам не нужна экстренная помощь. Обращайтесь за экстренной помощью только в экстренном случае, а не при необходимости в обычной медицинской помощи или незначительной болезни, такой как простуда или больное горло. Если у вас экстренный случай, звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Конфиденциальная помощь

Конфиденциальная помощь несовершеннолетним

Если вам еще не исполнилось 18 лет, вы можете посетить врача без согласия родителей или опекуна для получения следующих типов помощи.

- Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь (только для несовершеннолетних в возрасте от 12 лет и старше):
 - при сексуальном или физическом насилии;
 - при возможности нанесения вреда себе или окружающим.
- Помощь при беременности.
- Планирование семьи, контрацепция (кроме стерилизации).
- Помощь в случае сексуальных домогательств.
- Тестирование на ВИЧ/СПИД, а также профилактика и лечение (только для несовершеннолетних в возрасте 12 лет и старше).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- Тестирование на наличие заболеваний, передающихся половым путем, а также их профилактика и лечение (только для несовершеннолетних в возрасте 12 лет и старше).
- Лечение от алкогольной или наркотической зависимости (только для несовершеннолетних в возрасте 12 лет и старше).

Врач или клиника не обязательно должны сотрудничать с планом Health Net. Для получения такой помощи вам не требуется направление от PCP. Для получения помощи в поиске врача или клиники, предоставляющих эти услуги, а также в получении этих услуг звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Вы также можете воспользоваться круглосуточной линией сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.

Несовершеннолетние могут конфиденциально поговорить с нашим представителем о своих проблемах со здоровьем, позвонив на круглосуточную линию сестринских консультаций по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Конфиденциальная помощь взрослым

Взрослые пациенты могут не желать обращаться к своему врачу PCP за помощью по определенным конфиденциальным вопросам. В подобных случаях вы можете выбрать любого врача или клинику для получения следующих типов помощи:

- планирование семьи;
- тестирование на ВИЧ/СПИД;
- помощь при болезнях, передающихся половым путем.

Врач или клиника не обязательно должны сотрудничать с планом Health Net. Для получения такой помощи вам не требуется направление от PCP. Для получения помощи в поиске врача или клиники, предоставляющих эти услуги, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Вы также можете воспользоваться круглосуточной линией сестринских консультаций по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Заблаговременные указания на случай недееспособности

Заблаговременные медицинские указания на случай недееспособности — это юридический документ. В нем вы можете указать, какое медицинское обслуживание вы хотите получать, если в будущем не сможете говорить или принимать решения. Вы также можете указать, какую помощь вы **не** хотите получать. Вы можете указать лицо (например, супруга или супругу), которое имеет право принимать решения о вашем медицинском обслуживании в случае вашей недееспособности.

Форму заблаговременных указаний на случай недееспособности можно получить в аптеках, больницах, адвокатских конторах и врачебных кабинетах. Возможно, вам потребуется заплатить за нее. Вы также можете найти эту форму в Интернете и бесплатно скачать ее. Вы можете попросить члена своей семьи, врача РСР или любое лицо, которому вы доверяете, помочь вам заполнить эту форму.

Вы имеете право внести заблаговременные указания на случай недееспособности в свою медицинскую документацию. Вы имеете право в любое время изменить или отменить свои заблаговременные указания на случай недееспособности.

Вы имеете право узнавать об изменениях законодательства, касающихся заблаговременных указаний на случай недееспособности. Health Net сообщит вам о любых изменениях в законодательстве штата по этому вопросу не позднее чем через 90 дней после внесения изменения.

Где получать медицинскую помощь

Большую часть медицинской помощи вы будете получать у своего врача РСР. РСР будет предоставлять вам всю обычную профилактическую (оздоровительную) помощь. Вы также должны обращаться за помощью к своему врачу РСР в случае болезни.

Обязательно звоните своему врачу РСР, прежде чем обратиться за неотложной медицинской помощью. При необходимости РСР направит вас к специалистам.

Чтобы получить ответы на медицинские вопросы, вы также можете позвонить на линию сестринской помощи по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Если вам нужна неотложная помощь, звоните своему врачу РСР. Неотложная помощь — это помощь, которую необходимо предоставить в течение 48 часов, но которая не является экстренной. Она может понадобиться при простуде, больном горле, температуре, боли в ушах или растяжении мышц.

В экстренных случаях звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Моральные возражения

У некоторых поставщиков услуг есть моральные возражения против предоставления определенных услуг. Это означает, что они имеют право **не** предоставлять некоторые покрываемые услуги, если они противостоят их моральным воззрениям. Если у вашего врача есть моральные возражения, он поможет вам найти другого врача, который предоставит вам необходимые услуги. Health Net также может помочь вам найти нужного поставщика услуг.

Некоторые больницы и другие поставщики услуг не предоставляют одну или несколько из указанных ниже услуг. Эти услуги, в которых можете нуждаться вы или член вашей семьи, могут покрываться вашим планом.

- Планирование семьи и контрацепция (включая экстренную контрацепцию)
- Стерилизация (включая перевязку маточных труб во время родов)
- Лечение бесплодия
- Аборт

Вам нужно уточнить это до включения в план. Позвоните новому врачу, в медицинскую группу, объединение независимых практикующих врачей или клинику, услугами которых вы хотите пользоваться. Либо позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711), чтобы убедиться, что вы сможете получить необходимое вам медицинское обслуживание.

Указатель поставщиков услуг

В Указателе поставщиков услуг Health Net перечислены поставщики, являющиеся частью сети Health Net. Сеть — это группа поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net.

В Указателе поставщиков услуг Health Net перечислены больницы, аптеки, врачи первичного обслуживания (PCP), врачи-специалисты, практикующие медсестры, акушеры, фельдшеры, поставщики услуг по планированию семьи, медицинские центры, сертифицированные федеральными органами власти (FQHC), поставщики амбулаторных психологических и психиатрических услуг, учреждения длительного обслуживания и поддержки (LTSS), независимые родильные центры (FBC), учреждения Службы здравоохранения для индейцев (IHF) и сельские медицинские клиники (RHC).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Указатель поставщиков услуг содержит такую информацию, как названия, имена, адреса, номера телефонов, часы работы и языки обслуживания поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net. Он позволяет узнать, принимает ли соответствующий поставщик услуг новых пациентов. Кроме того, в нем содержится информация об уровне физической доступности зданий (например, о наличии стоянок, пандусов, лестниц с перилами, туалетов с широкими дверными проходами и поручнями).

Указатель поставщиков услуг доступен на сайте www.healthnet.com.

Если вам нужна печатная копия Указателя поставщиков услуг, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Сеть поставщиков услуг

Сеть поставщиков услуг — это группа врачей, больниц и других поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net. Вы будете получать покрываемые услуги у таких сотрудничающих с планом Health Net поставщиков.

Если у сотрудничающего с нашим планом поставщика услуг (в том числе PCP, больницы или другого медика либо учреждения) есть моральные возражения против предоставления покрываемой услуги, например планирования семьи или аборта, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Более подробную информацию о моральных возражениях см. в главе 3.

Если у вашего поставщика услуг есть моральные возражения, он может помочь вам найти другого специалиста, который предоставит вам необходимые услуги. Health Net также может помочь вам найти нужного поставщика услуг.

Обслуживание у сотрудничающих с планом поставщиков услуг

Для медицинского обслуживания вам нужно будет обращаться к поставщикам услуг, сотрудничающим с Health Net. Профилактическую и обычную медицинскую помощь вы будете получать у своего врача PCP. Необходимую помощь вам также будут предоставлять специалисты, больницы и другие поставщики услуг, сотрудничающие с планом Health Net.

Чтобы получить Указатель поставщиков услуг, сотрудничающих с нашим планом, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Указатель поставщиков услуг также доступен на сайте www.healthnet.com.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

В экстренных случаях звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Вам может потребоваться оплатить медицинское обслуживание (за исключением экстренной помощи), предоставленное медиками или учреждениями, не сотрудничающими с нашим планом.

Несотрудничающие с планом поставщики услуг и помощь вне зоны обслуживания

Несотрудничающие с планом поставщики услуг — это медики и учреждения, не заключившие договор о сотрудничестве с Health Net. Вам может потребоваться оплатить медицинское обслуживание (за исключением экстренной помощи), предоставленное поставщиками услуг, не сотрудничающими с нашим планом. Если вам нужно медицинское обслуживание, покрываемое планом Health Net, вы можете получать его бесплатно у несотрудничающего с планом поставщика услуг, когда оно необходимо по медицинским показаниям и не предоставляется сотрудничающими с планом поставщиками услуг.

Если вам нужна помощь касательно услуг, предоставляемых поставщиком услуг, не сотрудничающим с нашим планом, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Если вы находитесь вне зоны обслуживания Health Net и нуждаетесь в помощи, которая **не** является экстренной или неотложной, немедленно позвоните своему врачу PCP. Кроме того, вы можете позвонить по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

В экстренных случаях звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи. Health Net покрывает экстренную помощь, предоставляемую медиком или учреждением, не сотрудничающим с планом. Если вы находитесь в Канаде или Мексике и нуждаетесь в экстренной помощи, требующей госпитализации, Health Net оплатит такую помощь. Если вы находитесь за пределами США, Канады и Мексики и нуждаетесь в экстренной помощи, Health Net **не** будет оплачивать ее.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Если вам нужно медицинское обслуживание в ситуациях, отвечающих требованиям Программы обслуживания детей штата Калифорния (CCS), а среди сотрудничающих с Health Net поставщиков нет сертифицированного CCS специалиста, способного предоставить необходимую помощь, вы можете бесплатно обратиться к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом. Чтобы узнать больше о программе CCS, ознакомьтесь с главой «Страховое покрытие и услуги» этого справочника.

Если у вас есть вопросы о помощи, предоставляемой поставщиками услуг, не сотрудничающими с планом, или за пределами зоны обслуживания, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Если офис закрыт, а вам нужна помощь представителя, звоните на линию сестринской помощи по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Врачи

Вы выберете своего врача (или врача первичного обслуживания, PCP) из Указателя поставщиков услуг Health Net. Выбранный вами врач должен быть участвующим в плане поставщиком услуг. Это значит, что такой поставщик услуг должен сотрудничать с Health Net. Чтобы получить копию Указателя поставщиков услуг Health Net, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, он доступен на сайте www.healthnet.com.

Вы также должны позвонить нам, если хотите проверить, принимает ли выбранный вами врач PCP новых пациентов.

Если до того, как стали участником плана Health Net, вы наблюдались у определенного врача, вы можете продолжать наблюдаться у него в течение ограниченного периода времени. Это называется «непрерывностью обслуживания». Более подробная информация о непрерывности обслуживания приведена в соответствующем разделе этого справочника. Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Если вам нужен врач-специалист, PCP направит вас к специалисту, сотрудничающему с планом Health Net.

Примите во внимание, что, если вы не выберете PCP, Health Net сделает это за вас. Вы лучше всех знаете свои медицинские потребности, поэтому лучше выбрать PCP самостоятельно. Если вы являетесь участником программ Medicare и Medi-Cal одновременно, выбирать PCP вам не требуется.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Если вы хотите сменить врача PCP, вы должны выбирать нового из Указателя поставщиков услуг Health Net. Обязательно следует убедиться, что выбранный врач PCP принимает новых пациентов. Чтобы сменить PCP, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Больницы

В экстренных случаях звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшую больницу.

Если вам необходимо лечение в больнице, но речь не идет об экстренной помощи, ваш врач PCP решит, в какую больницу вас нужно направить. Вам нужно будет обратиться в больницу, сотрудничающую с планом. Больницы, сотрудничающие с планом Health Net, приведены в Указателе поставщиков услуг. Для лечения в больнице, кроме экстренных случаев, требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Врач первичного обслуживания (PCP)

Вы должны выбрать PCP в течение 30 дней со дня включения в план Health Net. в зависимости от возраста и пола вы можете выбрать в качестве врача первичного обслуживания (PCP) врача общей практики, акушера-гинеколога, семейного врача, терапевта или педиатра. Практикующая медсестра (NP), фельдшер (PA) или сертифицированная сестра-акушерка также могут выступать в роли PCP. Если вы выберете практикующую медсестру, фельдшера или сертифицированную сестру-акушерку, за вами могут закрепить врача, контролирующего ваше медицинское обслуживание.

Вы также можете выбрать в качестве PCP учреждение Службы здравоохранения для индейцев (IHF), медицинский центр, сертифицированный федеральными органами власти (FQHC), или сельскую медицинскую клинику (RHC). В зависимости от типа медицинского учреждения у вас может быть возможность выбрать одного врача PCP для всех членов вашей семьи, являющихся участниками плана Health Net.

Если в течение 30 дней после включения в план вы не выберете PCP, Health Net вам его назначит. Если вам назначен врач PCP и вы хотите его сменить, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Смена врача происходит в первый день следующего месяца.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Ваш врач PCP будет:

- хорошо знать ваш анамнез и потребности;
- вести вашу медицинскую карту;
- предоставлять вам необходимое профилактическое и обычное медицинское обслуживание;
- при необходимости направлять вас к врачу-специалисту;
- при необходимости организовывать лечение в больнице.

Чтобы найти врача, сотрудничающего с планом Health Net, воспользуйтесь Указателем поставщиков услуг. В нем приведен перечень учреждений Службы здравоохранения для индейцев (IHF), медицинских центров, сертифицированных федеральными органами власти (FQHC), и сельских медицинских клиник (RHC), сотрудничающих с планом Health Net.

Указатель поставщиков услуг Health Net есть на сайте www.healthnet.com. Можно также попросить прислать вам Указатель поставщиков услуг по почте, позвонив по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Вы также можете позвонить нам, чтобы проверить, принимает ли выбранный вами врач PCP новых пациентов.

Выбор врачей и других поставщиков услуг

Вы лучше всех знаете свои медицинские потребности, поэтому лучше выбрать PCP самостоятельно.

Лучше всего постоянно наблюдаться у одного врача PCP, чтобы у него или у нее была возможность хорошо изучить ваши потребности в медицинской помощи. Однако если вы хотите перейти к новому врачу PCP, вы можете сделать это в любое время. Вы должны выбрать врача PCP, сотрудничающего с планом Health Net и принимающего новых пациентов.

Смена врача происходит в первый день месяца, следующего за внесением изменения.

Чтобы сменить PCP, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Health Net может попросить вас сменить PCP, если этот врач не принимает новых пациентов, прекратил сотрудничество с Health Net или не ведет пациентов вашего возраста. Health Net или ваш врач PCP также может попросить вас перейти к новому врачу PCP, если вы не ладите со своим врачом PCP, не соглашаетесь с ним, пропускаете приемы у врача или опаздываете на них. Если Health Net нужно будет заменить вашего врача PCP, Health Net сообщит вам об этом в письменной форме.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Если вы смените PCP, то получите новую идентификационную карточку участника плана Health Net по почте. На ней будет указано имя вашего нового врача PCP. Если у вас есть вопросы о получении новой идентификационной карточки, обратитесь в отдел обслуживания участников плана.

Только для участников плана, проживающих в округе Лос-Анджелес

Если вы живете в округе Лос-Анджелес, вы можете выбрать PCP из числа сотрудничающих с Health Net или среди врачей, сотрудничающих с нашим субподрядчиком Molina Healthcare of California (Molina). Если вы выберете врача PCP, сотрудничающего с Molina, вы будете получать лекарства в аптеках, заключивших договор с Molina, и использовать Перечень предпочтительных лекарств Molina. Чтобы получить Перечень предпочтительных лекарств Molina, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Если вам нужно посетить врача-специалиста, PCP направит вас к специалисту, сотрудничающему с Molina. Аптеки и поставщики услуг для коррекции зрения, сотрудничающие с Molina, приведены в разделе «Molina» Указателя поставщиков услуг.

Прием у врача

Если вам нужна медицинская помощь

- Позвоните своему врачу PCP.
- При звонке будьте готовы сообщить номер своей идентификационной карточки участника плана Health Net.
- Оставьте сообщение на автоответчике, указав свои имя, фамилию и номер телефона, если офис закрыт.
- Возьмите на прием у врача свою карточку получателя страхового покрытия (BIC) и идентификационную карточку участника плана Health Net.
- Запросите транспортировку до места приема, если это необходимо.
- Запросите языковую помощь или услуги переводчика, если это необходимо.
- Вовремя придите на прием.
- Немедленно позвоните, если не сможете прийти на прием или опаздываете.
- Подготовьте вопросы и информацию о лекарствах, если вы принимаете какие-либо лекарства.

В экстренных случаях звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Оплата

Вы **не** должны оплачивать покрываемые услуги. В большинстве случаев вы не получите счет от поставщика услуг. Вы можете получить от поставщика услуг Разъяснение страховых выплат (ЕОВ) или отчет. Разъяснение страховых выплат и отчеты не являются счетами.

Если вы получите счет, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Сообщите Health Net сумму платежа, дату обслуживания и причину выставления счета. Вы **не** должны выплачивать поставщику услуг никакие суммы, которые подлежат уплате Health Net за покрываемую планом услугу. Вам может потребоваться оплатить медицинское обслуживание (за исключением экстренной и неотложной помощи), предоставленное поставщиками услуг, не сотрудничающими с нашим планом. Если вам нужно медицинское обслуживание, покрываемое планом Health Net, вы можете получать его бесплатно у несотрудничающего с планом поставщика услуг в том случае, когда оно необходимо по медицинским показаниям, но не может быть предоставлено поставщиками, сотрудничающими с планом.

Если вы получите счет или с вас попросят доплату, которую вы, по вашему мнению, не должны платить, вы можете направить страховое требование в Health Net. Вам понадобится в письменной форме сообщить Health Net, почему вам пришлось заплатить за товар или услугу. Health Net рассмотрит ваше страховое требование и решит, компенсировать ли ваши расходы. Чтобы задать вопросы или запросить форму страхового требования, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Направления

При необходимости PCP оформит вам направление к врачу-специалисту. Специалист — это врач, который имеет дополнительное образование в определенной области медицины. Ваш врач PCP совместно с вами выберет этого специалиста. в кабинете PCP вам помогут назначить прием у врача-специалиста.

Другие услуги, на которые может потребоваться направление: процедуры амбулаторного лечения, рентгенографические обследования, лабораторные анализы и некоторые услуги специалистов.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Процесс получения направления начинается с вашего врача РСР. РСР узнает, нужно ли вам разрешение или вы можете записаться на прием напрямую. Если у вас есть вопросы о том, требуется ли вам разрешение на лечение у врача-специалиста или в больнице, звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Обычно оформление направлений занимает не более 5 рабочих дней («рабочие дни» — это дни с понедельника по пятницу). Если для оформления направления нам нужно получить у вашего врача РСР дополнительную информацию, срок может быть продлен до 28 календарных дней (14 дней со дня первого запроса плюс 14 дополнительных дней, если нам потребовалось продление срока). В некоторых случаях ваш врач РСР может попросить, чтобы мы оформили направление в ускоренном порядке. Ускоренное (срочное) оформление направления занимает не более 72 часов. Если вы не получили ответ в указанные сроки, позвоните нам. Если ваше заболевание требует медицинской помощи специалиста в течение длительного времени, вам может потребоваться постоянное направление. Это означает возможность посещать одного и того же специалиста многократно, не оформляя направление каждый раз.

Если у вас возникли проблемы с оформлением постоянного направления или вы хотите получить копию политики оформления направлений Health Net, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Вам не нужно направление для следующих видов обслуживания:

- посещение РСР;
- посещение акушера-гинеколога;
- неотложная или экстренная медицинская помощь;
- конфиденциальные услуги для взрослых (например, в случае сексуального насилия);
- услуги по планированию семьи (чтобы узнать больше, звоните в Службу информации и направлений по вопросам планирования семьи штата Калифорния по телефону 1-800-942-1054);
- анализы на ВИЧ и консультации (только для несовершеннолетних в возрасте 12 лет и старше);
- лечение болезней, передающихся половым путем (только для несовершеннолетних в возрасте 12 лет и старше);
- иглоукалывание (первые два сеанса в течение месяца, для дополнительных посещений потребуется направление);
- услуги мануальной терапии (если они предоставляются FQHC и RHC);



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- подиатрическая помощь (если она предоставляется FQHC и RHC);
- стоматологическое обслуживание, на которое вы имеете право;
- первичная оценка психического здоровья;
- стандартное дородовое наблюдение врачом, сотрудничающим с планом Health Net;
- услуги сертифицированной сестры-акушерки;
- первичная оценка на предмет психического здоровья и отсутствия патологических зависимостей соответствующим поставщиком услуг, сотрудничающим с планом Health Net.

Несовершеннолетним также не нужно направление для следующих видов обслуживания:

- амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь в следующих случаях:
 - при сексуальном или физическом насилии;
 - при возможности нанесения вреда себе или окружающим.
- помощь при беременности;
- помощь в случае сексуальных домогательств;
- лечение от алкогольной или наркотической зависимости.

Предварительное одобрение

Прежде чем вы сможете получить некоторые виды медицинского обслуживания, РСР или специалисту потребуется получить разрешение у Health Net. Это также называется предварительным разрешением или предварительным одобрением. В этом случае Health Net необходимо убедиться, что такое медицинское обслуживание необходимо по медицинским показаниям.

Медицинское обслуживание является необходимым по медицинским показаниям, если оно целесообразно и необходимо для защиты вашей жизни, предотвращения серьезной болезни или инвалидности либо облегчает сильную боль, вызванную диагностированным заболеванием или травмой.

На следующие услуги всегда требуется оформлять предварительное одобрение, даже если вы получаете их от поставщика услуг, сотрудничающего с Health Net:

- госпитализация (за исключением экстренной помощи);
- услуги, предоставляемые вне зоны обслуживания Health Net;
- амбулаторное хирургическое лечение;
- длительное пребывание в центре сестринского ухода;
- специализированное лечение.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Для некоторых услуг вам нужно оформлять предварительное одобрение (предварительное разрешение). В соответствии с разделом 1367.01(h)(2) Кодекса законов о здравоохранении и безопасности Health Net принимает обычное решение о предварительном одобрении в течение 5 рабочих дней после получения обоснованно необходимой для принятия решения информации.

Ускоренный (срочный) порядок рассмотрения запроса на предварительное разрешение Health Net применяется в случаях, когда стандартные сроки могут (по мнению поставщика услуг или Health Net) серьезно угрожать вашей жизни, здоровью или возможности сохранить, поддерживать либо восстановить надлежащее функционирование организма. Health Net направит вам уведомление так быстро, как того требует состояние вашего здоровья, но не позднее чем через 72 часа после получения запроса на услуги.

Health Net **не** платит экспертам, чтобы они приняли отрицательное решение по страховому покрытию или услуге. Если Health Net не одобрит запрос, вам отправят письмо с Уведомлением о принятом решении (NOA). В Уведомлении о принятом решении рассказывается, как подать апелляцию, если вы не согласны с решением.

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

Для экстренной помощи предварительное одобрение не нужно, даже если она предоставляется поставщиком услуг, не сотрудничающим с планом. В частности, это касается помощи при схватках и родах, если вы беременны.

Мнение другого врача

Возможно, вы захотите узнать мнение другого врача о помощи, которую предлагает ваш врач, диагнозе или плане лечения. Например, если вы не уверены, что вам требуется назначенное лечение или операция, а также если вы пытались следовать плану лечения, но он не помог.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Если вы захотите получить мнение другого врача, то сможете самостоятельно выбрать поставщика услуг, сотрудничающего с планом. Мнение другого врача о диагнозе, поставленном вашим врачом РСР, должно быть получено от другого врача РСР, который сотрудничает с нашим планом. Мнение другого врача также можно получить от врача-терапевта со специализацией, который лечит заболевания, подобные вашему. Мнение другого врача о диагнозе, поставленном вашим врачом-специалистом, должно исходить от любого объединения независимых терапевтов (IPA) или от медицинской группы той же специализации, сотрудничающей с нашим планом. Если с вашим планом не сотрудничает ни один «квалифицированный специалист по медицинскому обслуживанию», способный дать заключение по вашему случаю, мы разрешим получить мнение квалифицированного поставщика услуг, не сотрудничающего с нашим планом. РСР может направить вас для получения мнения другого врача к поставщику услуг, сотрудничающему с планом. Чтобы получить помощь при выборе поставщика услуг, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Health Net оплатит получение мнения другого врача, если его запросите вы или ваш поставщик услуг, сотрудничающий с планом, и вы обращаетесь за этим к врачу, сотрудничающему с планом. Вам не нужно получать разрешение Health Net на получение мнения другого врача от поставщика услуг, сотрудничающего с планом.

Если в сети Health Net нет поставщика услуг, способного предоставить такое мнение другого врача, Health Net оплатит получение заключения врача, не сотрудничающего с планом. Health Net сообщит вам, одобрен ли выбранный вами для получения мнения другого врача поставщик услуг, в течение 5 рабочих дней. Если вы страдаете хроническим, тяжелым или серьезным заболеванием, сталкиваетесь с серьезной и непосредственной угрозой здоровью (включая, в частности, возможную смерть, потерю конечности, жизненно важного органа или функции организма), Health Net примет решение в течение 72 часов.

Если Health Net отклонит ваш запрос на мнение другого врача, вы можете подать апелляцию. Узнать больше об апелляциях можно на странице 113 этого справочника.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Гинеколог

Вы можете обращаться к гинекологу, который сотрудничает с планом Health Net, чтобы получить покрываемое планом медицинское обслуживание (обычное и профилактическое), предоставляемое женщинам. Вам не нужно направление от PCP, чтобы получить эти услуги. Если вам нужна помощь в поиске гинеколога, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Вы также можете воспользоваться круглосуточной линией сестринских консультаций по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Время в пути и расстояние до места оказания помощи

Обязанностью Health Net является соблюдение стандартов в отношении расстояния до места оказания помощи и времени в пути. Эти стандарты помогают гарантировать, что вы сможете получать помощь без необходимости проводить в дороге слишком много времени и ездить слишком далеко от места своего проживания.

Стандарты, касающиеся времени в пути и расстояния до места оказания помощи, могут различаться в зависимости от округа, в котором вы живете.

Если Health Net не может предоставить помощь с соблюдением этих стандартов, вместо них могут быть применены другие стандарты, называемые альтернативными стандартами доступности. Чтобы ознакомиться со стандартами времени и расстояний Health Net, действующими в регионе вашего проживания, посетите сайт www.healthnet.com или позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Если вам нужна помощь поставщика услуг, расположенного далеко от вашего места проживания, вы можете позвонить в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Вам помогут найти специалиста, который находится ближе к вам. Если Health Net не сможет найти для вас специалиста, расположенного ближе, вы можете запросить у Health Net организацию вашей транспортировки на приемы к специалисту, даже если он находится далеко от места вашего проживания. Расстояние считается большим, если вы не можете добраться до специалиста с соблюдением стандартов Health Net в отношении времени в пути и расстояния до места получения помощи, действующих в вашем округе. Альтернативные стандарты доступности, которые Health Net может использовать для вашего почтового индекса, при этом значения не имеют.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Своевременный доступ к медицинским услугам

Тип необходимой медицинской помощи	Сроки получения медицинской помощи
Неотложная помощь, для которой не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение)	48 часов
Неотложная помощь, для которой требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение)	96 часов
Несрочная первичная медицинская помощь	10 рабочих дней
Несрочное обращение к врачу-специалисту	15 рабочих дней
Несрочное обращение к поставщику услуг, связанных с психическим здоровьем (не к врачу)	10 рабочих дней
Несрочное обращение за вспомогательными услугами для диагностики или лечения травмы либо болезни	15 рабочих дней
Ожидание при звонке по телефону в рабочее время	10 минут
Определение тяжести и серьезности состояния (услуги, которые оказываются круглосуточно)	Услуги, которые оказываются круглосуточно: не более 30 минут
Первичный дородовой уход	10 рабочих дней



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

4. Страхование покрытие и услуги

Что покрывает ваш план медицинского страхования

В этом разделе описаны все услуги, покрываемые для участника плана Health Net. Покрываемые планом услуги предоставляются бесплатно, если они необходимы по медицинским показаниям и оказываются поставщиком услуг, сотрудничающим с планом. Ваш план медицинского страхования может покрывать услуги поставщиков, не сотрудничающих с планом, если они необходимы по медицинским показаниям. Но для этого вам необходимо обратиться в Health Net. Медицинское обслуживание является необходимым по медицинским показаниям, если оно целесообразно и необходимо для защиты вашей жизни, предотвращения серьезной болезни или инвалидности либо облегчает сильную боль, вызванную диагностированным заболеванием или травмой.

Health Net предлагает следующие типы услуг:

- амбулаторное медицинское обслуживание;
- экстренная помощь;
- услуги хосписа и паллиативное лечение;
- госпитализация;
- ведение беременности и уход за новорожденными;
- помощь трансгендерам;
- лекарства по рецепту;
- услуги и устройства для реабилитации и адаптации;
- лабораторные анализы и радиологическая диагностика (например, рентгенографическое обследование);
- профилактика, оздоровление и контроль хронических заболеваний;
- психологическая и психиатрическая помощь;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- помощь при расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ;
- педиатрическая помощь;
- офтальмологические услуги;
- неотстренная транспортировка медицинским транспортом (NEMT);
- транспортировка немедицинским транспортом (NMT);
- длительное обслуживание и поддержка (LTSS);
- услуги телемедицины.

Более подробная информация об услугах, которые вы можете получить, приведена в последующих разделах.

Страхование покрытие по программе Medi-Cal

Амбулаторное медицинское обслуживание

- ***Прививки для взрослых***

Вы можете получить прививки для взрослых (пройти вакцинацию) в аптеках и у поставщиков услуг, сотрудничающих с планом, без предварительного одобрения. Health Net покрывает прививки, рекомендованные Консультативным комитетом по вопросам вакцинации (ACIP) Центров по контролю и профилактике заболеваний (CDC).

- ***Помощь при аллергии***

Health Net покрывает аллергические пробы и лечение аллергии, включая противоаллергическую десенсибилизацию, гипосенсибилизацию и иммунотерапию.

- ***Услуги анестезиолога***

Health Net покрывает услуги анестезии, необходимые по медицинским показаниям пациентам при амбулаторном лечении.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

▪ **Мануальная терапия (хиропрактика)**

Покрываемые Health Net услуги хиропрактики ограничиваются лечением позвоночника с помощью мануальной терапии. Услуги хиропрактики ограничиваются двумя сеансами в месяц совокупно с иглоукалыванием, аудиологией, эрготерапией и логопедией. При наличии медицинских показаний Health Net может предоставить предварительное одобрение других услуг.

Услуги хиропрактики могут получать участники плана следующих категорий:

- дети до 21 года;
- женщины во время беременности и до завершения месяца, включающего 60-й день после ее окончания;
- лица, проживающие в центре квалифицированного сестринского ухода, медицинском учреждении для оказания помощи больным с подострым или средней остроты течением заболевания;
- все участники плана, если услуги предоставляются в амбулаторных отделениях больниц, FQHC или RHC.

▪ **Диализ/гемодиализ**

Health Net покрывает диализную терапию. Health Net также покрывает услуги по гемодиализу (хроническому диализу), если они одобрены вашим врачом PCP и Health Net.

▪ **Амбулаторное хирургическое лечение**

Health Net покрывает амбулаторные хирургические процедуры. Процедуры, необходимые для диагностических целей или считающиеся необязательными, а также определенные амбулаторные медицинские процедуры требуют предварительного одобрения (разрешения).

▪ **Услуги врача-терапевта**

Health Net покрывает необходимую по медицинским показаниям помощь врача-терапевта.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

▪ **Подиатрическая помощь (лечение стоп)**

Health Net покрывает подиатрическую помощь, если она необходима по медицинским показаниям. Это касается диагностики, лечения, хирургических, механических, мануальных и электрических процедур для стоп, включая лодыжки и сухожилия, идущие в стопу, а также нехирургических методов лечения мышц и сухожилий ноги, управляющих работой стопы.

▪ **Лечебная терапия**

Health Net покрывает разные виды лечебной терапии, включая:

- химиотерапию;
- лучевую терапию.

Психологическая и психиатрическая помощь

▪ **Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь**

- Health Net покрывает первичную оценку психического здоровья без необходимости получать предварительное одобрение (разрешение). Пройти оценку психического здоровья можно в любое время у лицензированного поставщика услуг, связанных с психическим здоровьем, сотрудничающего с планом Health Net. Направление для этого не нужно.
- РСР или поставщик услуг, связанных с психическим здоровьем, направит вас на дополнительное профилактическое обследование психического здоровья к другому специалисту, сотрудничающему с планом Health Net, чтобы определить тяжесть расстройства. Если профилактическое обследование психического здоровья покажет наличие у вас слабого или умеренного расстройства либо психических, эмоциональных или поведенческих нарушений, Health Net может предоставить вам психологическую или психиатрическую помощь. Health Net покрывает следующую психологическую или психиатрическую помощь:
 - индивидуальное и групповое обследование психического здоровья и лечение (психотерапия);
 - психологическое тестирование, если оно показано для оценки состояния психического здоровья;
 - улучшение когнитивных навыков, внимания, памяти, навыков решения задач;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- амбулаторный контроль медикаментозной терапии;
 - амбулаторные анализы, медикаменты, принадлежности и расходные материалы;
 - консультации психиатра.
- Для получения более подробной информации о психологической и психиатрической помощи, предоставляемой планом Health Net, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).
 - Если профилактическое обследование психического здоровья покажет, что у вас могут быть значительные психические нарушения и вам нужна специализированная психологическая или психиатрическая помощь (SMHS), ваш врач PCP или поставщик услуг, связанных с психическим здоровьем, направит вас в план медицинского страхования психологической и психиатрической помощи вашего округа для оценки состояния. Узнать об этом больше можно в разделе «Что не покрывает ваш план медицинского страхования» на странице 77.

Экстренная помощь

- **Стационарные и амбулаторные услуги, необходимые для лечения в случае экстренной медицинской помощи**

Health Net покрывает все услуги, необходимые для экстренной медицинской помощи, если они предоставляются на территории США либо если вас потребуется поместить в больницу в Канаде или Мексике. Необходимость в экстренной медицинской помощи — это состояние, сопровождающееся сильной болью или серьезной травмой. Состояние должно быть настолько серьезным, чтобы человек без медицинского образования имел основания считать, что отсутствие немедленной медицинской помощи может:

- представлять серьезную угрозу для вашего здоровья; **или**
- серьезно нарушить работу организма; **или**
- привести к серьезному нарушению функций органа или части тела; **или**
- в случае беременной женщины — активная фаза родов в следующих обстоятельствах:
 - недостаточно времени для безопасной транспортировки в другую больницу до начала родоразрешения;
 - транспортировка может представлять серьезную угрозу для здоровья женщины или плода.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

▪ **Экстренная транспортировка**

Health Net покрывает услуги транспорта скорой помощи, который довезет вас до ближайшего места оказания помощи в экстренных ситуациях.

Это означает, что ваше состояние должно быть достаточно серьезным для того, чтобы другие способы транспортировки представляли опасность для вашего здоровья или жизни. Мы не покрываем никакие виды помощи, оказанной за пределами США, за исключением требующей госпитализации экстренной помощи, полученной в Канаде или Мексике.

Услуги хосписа и паллиативное лечение

Health Net покрывает хосписный и паллиативный уход для детей и взрослых, нуждающихся в уменьшении физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта.

Хосписный уход входит в страховое покрытие для смертельно больных участников плана. Этот вид ухода преимущественно направлен на смягчение боли и симптомов, а не на лечение или продление жизни.

Хосписный уход включает:

- помощь медсестер;
- врачебную помощь, эрготерапию, логопедию;
- медицинское социальное обслуживание;
- помощь сиделки и помощника по дому;
- медицинские принадлежности и приборы;
- лекарства и биологические препараты;
- консультационные услуги;
- круглосуточные услуги медсестры в периоды обострений и по необходимости для поддержки смертельно больного участника на дому;
- замена ухаживающего лица сиделкой в стационаре на срок до пяти дней подряд во время пребывания в больнице, центре квалифицированного сестринского ухода или хосписе;
- краткосрочный стационарный уход для устранения боли и смягчения симптомов в больнице, центре квалифицированного сестринского ухода или хосписе.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Паллиативный уход — это тип ухода, сконцентрированный на пациенте и его семье, который помогает повысить качество жизни за счет прогнозирования, предотвращения и устранения боли. Ожидаемая продолжительность жизни не более шести месяцев не является условием получения паллиативного ухода. Паллиативный уход может предоставляться одновременно с лечением.

Госпитализация

- **Услуги анестезиолога**

Health Net покрывает услуги анестезиолога во время покрываемого планом пребывания в больнице, если для них имеются медицинские показания. Анестезиолог — это медик, который специализируется на предоставлении пациентам анестезии. Анестезия — это лекарство, которое применяется во время некоторых медицинских процедур.

- **Стационарное лечение в больнице**

Health Net покрывает стационарное лечение в больнице при госпитализации, если для него имеются медицинские показания.

- **Хирургическое лечение**

Health Net покрывает операции, проводимые в больнице при наличии медицинских показаний.

Ведение беременности и уход за новорожденными

Health Net покрывает следующие виды помощи будущим матерям и новорожденным:

- обучение грудному вскармливанию и соответствующие приспособления;
- помощь при родах и послеродовой уход;
- дородовая помощь;
- услуги роддома;
- услуги сертифицированной сестры-акушерки (CNM);
- услуги лицензированной акушерки (LM);
- диагностика генетических заболеваний у плода и консультирование;
- до 20 сеансов консультирования для женщин во время беременности и в послеродовой период, направленных на предотвращение перинатальной депрессии.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Управление медицинской помощью

Мы понимаем, что у определенных участников могут быть особые потребности. в подобных случаях Health Net предлагает участникам нашего плана услуги по управлению медицинской помощью, чтобы помочь удовлетворить особые нужды, касающиеся медицинского ухода. Если у вас есть особые потребности, связанные с медицинским уходом, психическим здоровьем или патологическими зависимостями, беременностью либо ограниченными возможностями, наши координаторы обслуживания постараются вам помочь.

Наши координаторы являются дипломированными медсестрами или социальными работниками. Они могут помочь вам понять свои основные проблемы со здоровьем и организовать медицинское обслуживание у ваших врачей. Координатор обслуживания будет работать с вами и вашим врачом, чтобы помочь вам получить весь необходимый уход.

Это услуга для участников плана, столкнувшихся с внезапным или сложным заболеванием, которым зачастую необходимо посещать нескольких врачей. Им могут быть необходимы медицинские принадлежности или оказание помощи на дому. В число подобных заболеваний входят:

- травмы;
- рак;
- диабет;
- хроническая обструктивная болезнь легких (ХОБЛ);
- почечная недостаточность в последней стадии;
- сердечная недостаточность;
- серповидноклеточная анемия;
- рассеянный склероз;
- заболевание почек;
- ВИЧ/СПИД;
- гемофилия;
- депрессия;
- тревожные расстройства.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Лекарства по рецепту

Покрывааемые лекарства

Ваш поставщик услуг может назначить вам лекарства, входящие в Перечень предпочтительных лекарств (PDL) Health Net (с учетом исключений и ограничений). Перечень предпочтительных лекарств Health Net иногда также называют Перечнем покрываемых лекарств. Лекарства, входящие в Перечень предпочтительных лекарств, безопасны и эффективны при условии их приема в соответствии с предписаниями. Группа врачей и фармацевтов периодически обновляет этот перечень.

- Обновление перечня помогает гарантировать, что входящие в него лекарства безопасны и эффективны.
- Если ваш врач считает, что вам нужно принимать лекарство, которого нет в этом перечне, ему нужно будет позвонить в Health Net и оформить предварительное одобрение, чтобы вы смогли получить лекарство.

Обратите внимание: наличие препарата в Перечне предпочтительных лекарств не гарантирует, что ваш врач назначит при определенном заболевании именно его. Если вам нужно узнать, есть ли какой-либо препарат в Перечне предпочтительных лекарств, или запросить экземпляр Перечня предпочтительных лекарств Health Net, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Ознакомиться с перечнем можно также на сайте www.healthnet.com.

Иногда план Health Net должен одобрить лекарство, прежде чем врач сможет назначить его. Health Net рассмотрит запрос и примет по нему решение в течение 24 часов.

- В экстренной ситуации фармацевт или отделение экстренной помощи может выдать вам количество лекарства, достаточное на 72 часа, если посчитает, что оно вам необходимо. Health Net оплатит запас лекарства в экстренной ситуации.
- Если Health Net отклонит запрос, вам отправят письмо, в котором будет указано, почему отклонен запрос и какие другие лекарства или методы лечения вы можете попробовать.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Аптеки

Если вам выдают рецепт на лекарство, вы должны получать лекарства по рецепту в аптеке, которая сотрудничает с планом Health Net. Перечень таких аптек есть в Указателе поставщиков услуг Health Net на сайте www.healthnet.com. Кроме того, можно найти аптеку поблизости от вашего дома, позвонив по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Выбрав аптеку, приходите туда с рецептом. Отправить его в аптеку также может ваш поставщик услуг. Дайте рецепт сотруднику аптеки и покажите ему вашу идентификационную карточку участника плана Health Net. Обязательно сообщите в аптеке обо всех принимаемых вами лекарствах и аллергиях. Если у вас есть вопросы относительно рецепта, обязательно задайте их фармацевту.

Только для участников плана, проживающих в округе Лос-Анджелес

Если вы живете в округе Лос-Анджелес, вы можете выбрать PCP из числа сотрудничающих с нашим планом, или из числа врачей, сотрудничающих с нашим субподрядчиком Molina Healthcare of California (Molina). Если вы выберете врача PCP, сотрудничающего с Molina, вы будете получать лекарства в аптеках, заключивших договор с Molina, и использовать Перечень предпочтительных лекарств Molina. Чтобы получить Перечень предпочтительных лекарств Molina, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Услуги и устройства для реабилитации и адаптации

План покрывает указанные ниже услуги.

- **Иглоукальвание**

Health Net покрывает иглоукальвание для предотвращения или уменьшения сильной, постоянной и хронической боли, вызванной признанным медициной заболеванием. Амбулаторные услуги иглоукальвания (с электрической стимуляцией иглами или без нее) ограничиваются двумя сеансами в месяц совокупно с аудиологией, хиропрактикой, эрготерапией и логопедией. При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (разрешение) на дополнительные услуги.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Аудиология (слух)**

Health Net покрывает услуги аудиологии. Амбулаторные аудиологические услуги ограничиваются двумя сеансами в месяц совокупно с иглоукалыванием, хиропрактикой, эрготерапией и логопедией.

При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (разрешение) на дополнительные услуги.

- **Поведенческая терапия**

Поведенческая терапия (ВНТ) включает такие программы помощи и лечения, как прикладной анализ поведения, а также научно обоснованные программы поведенческого вмешательства, которые до максимально возможной степени развивают или восстанавливают функции человека.

Поведенческая терапия обучает необходимым навыкам путем наблюдения за поведением и его закрепления или изучения каждого шага целевого поведения. Поведенческая терапия основана на достоверных доказательствах и не является экспериментальным методом лечения. Примеры поведенческой терапии: поведенческое вмешательство, пакет когнитивной поведенческой психотерапии, комплексная поведенческая терапия и прикладной анализ поведения.

Поведенческая терапия должна быть необходима по медицинским показаниям, назначена лицензированным врачом или психологом, утверждена планом и предоставляться в соответствии с утвержденным планом лечения.

- **Клинические исследования методов лечения рака**

Health Net покрывает клинические исследования, если они связаны с предотвращением, обнаружением или лечением рака либо других заболеваний, угрожающих жизни, а исследование проводится Управлением по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов США (FDA), Центрами по контролю и профилактике заболеваний (CDC) или Центрами служб программ Medicare и Medicaid (CMS).

Исследования должны быть одобрены Национальными институтами здоровья, FDA, Министерством обороны или Управлением по делам ветеранов.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Кардиологическая реабилитация**

Health Net покрывает стационарную и амбулаторную кардиологическую реабилитацию.

- **Косметическая хирургия**

Health Net не покрывает косметическую хирургию, направленную на изменение формы нормальных частей тела с целью улучшить их внешний вид.

- **Медицинское оборудование длительного пользования (DME)**

Health Net покрывает покупку или аренду медицинских принадлежностей, оборудования и другие услуги по назначению врача.

Медицинское оборудование длительного пользования, назначенное врачом, может покрываться при наличии медицинских показаний, чтобы сохранить функции организма, необходимые для повседневной жизни, или предотвратить серьезное ограничение физических возможностей. Health Net не покрывает оборудование, приспособления и принадлежности, связанные с комфортом, удобством или роскошью.

- **Энтеральное и парентеральное питание**

Подобные методы снабжения тела питанием используются в случаях, когда заболевание не позволяет принимать пищу обычным способом.

При наличии медицинских показаний Health Net покрывает смеси и препараты для энтерального и парентерального питания.

- **Слуховые аппараты**

Health Net покрывает слуховые аппараты, если у вас диагностирована потеря слуха и их выписал врач. Health Net может также покрывать аренду слуховых аппаратов, запасные части и батареи для вашего первого слухового аппарата.

- **Медицинская помощь на дому**

Health Net покрывает медицинскую помощь, предоставляемую на дому по назначению врача при наличии медицинских показаний.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Медицинские принадлежности, оборудование и приборы**

Health Net покрывает медицинские принадлежности, предписанные врачом. Health Net покрывает принадлежности для страдающих недержанием, назначенные врачом и предоставляемые поставщиком, сотрудничающим с планом.

- **Эрготерапия**

Health Net покрывает услуги эрготерапии, включая оценку для проведения эрготерапии, планирование лечения, лечение, обучение и консультирование. Услуги эрготерапии ограничиваются двумя сеансами в месяц совокупно с иглоукалыванием, аудиологией, хиропрактикой и логопедией. При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (разрешение) на дополнительные услуги.

- **Ортопедические аппараты и протезы**

Health Net покрывает ортопедические и протезирующие устройства и услуги, необходимые по медицинским показаниям и назначенные врачом, стоматологом, подиатром или поставщиком медицинских услуг, не являющимся врачом-терапевтом. В их число входят слуховые аппараты, грудные протезы и бюстгалтеры для ношения после мастэктомии, компрессионный трикотаж для пострадавших от ожогов, а также протезы для восстановления работоспособности, замены либо поддержки ослабленной или деформированной части тела.

- **Принадлежности для стомы и урологические принадлежности**

Health Net покрывает калоприемники, урологические катетеры, дренажные мешки, принадлежности для промывания и клейкие приспособления. Покрытие не распространяется на оборудование и приспособления, связанные с комфортом, удобством или роскошью.

- **Физиотерапия и лечебная физкультура**

Health Net покрывает услуги физиотерапии и лечебной физкультуры, включая оценку для проведения физиотерапии, планирование лечения, лечение, обучение, консультирование и использование препаратов для местного применения.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Легочная реабилитация**

Health Net покрывает легочную реабилитацию, необходимую по медицинским показаниям и назначенную врачом.

- **Восстановительная хирургия**

Health Net покрывает хирургическое лечение, направленное на исправление физических недостатков, восстановление функций организма или нормального вида человека в пределах возможного. Физическими недостатками считаются патологии, вызванные врожденным пороком, отклонениями в развитии, травмой, инфекцией, опухолью или заболеванием.

- **Услуги центров квалифицированного сестринского ухода**

Health Net покрывает необходимые по медицинским показаниям услуги центров квалифицированного сестринского ухода, если ваши возможности ограничены и вы нуждаетесь в интенсивном уходе. Эти услуги включают в себя комнату и питание в лицензированном центре квалифицированного сестринского ухода на круглосуточной основе.

- **Логопедия**

Health Net покрывает логопедическое лечение, необходимое по медицинским показаниям. Услуги логопедии ограничиваются двумя сеансами в месяц совокупно с иглоукалыванием, аудиологией, хиропрактикой и эрготерапией. При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (разрешение) на дополнительные услуги.

- **Помощь трансгендерам**

Health Net покрывает помощь трансгендерам (связанную с подтверждением гендерной идентичности) в рамках страхового покрытия, если она необходима по медицинским показаниям или такие услуги отвечают критериям восстановительной хирургии.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Все страховое покрытие, связанное с лечением расстройства гендерной идентичности (GID), требует предварительного разрешения (утверждения). Лечение соответствует последней версии документа Всемирной профессиональной ассоциации по здоровью трансгендеров (WPATH) *«Стандарты медицинской помощи транссексуалам, трансгендерам и гендерно неконформным индивидуумам»* и критериям программы Medi-Cal. У участника плана должна быть диагностирована гендерная дисфория или GID. Диагноз должен быть поставлен соответствующим специалистом, прошедшим обучение в этой области, в соответствии с рекомендациями WPATH и Medi-Cal.

Страхование покрытие включает:

- психотерапию;
- непрерывную гормональную терапию;
- лабораторные анализы для контроля гормональной терапии;
- операции по изменению пола, которые не являются косметическими.

Операции по изменению пола (GRS) покрываются тем участникам плана, у которых диагностировано расстройство гендерной идентичности. При этом участник должен соответствовать следующим требованиям:

- достичь 18 лет;
- быть правомочным давать полностью информированное согласие;
- соответствовать критериям WPATH для назначения операции.

Хирургическое вмешательство по установке грудных имплантатов (и соответствующие услуги, необходимые по медицинским показаниям) для участников плана, ставших женщинами после операции, покрывается только в случаях, когда надлежащая гормональная терапия не привела к увеличению груди.

Для получения дополнительной информации обращайтесь в контактный центр для клиентов Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Лабораторные анализы и радиологическая диагностика

При наличии медицинских показаний Health Net покрывает услуги лабораторной и рентгенографической диагностики, предоставляемые амбулаторно и стационарно. Другие процедуры визуализации оплачиваются в зависимости от необходимости по медицинским показаниям. Они покрываются, если назначены врачом и предоставляются поставщиком услуг, сотрудничающим с планом, либо в экстренной ситуации.

Профилактика, оздоровление и контроль хронических заболеваний

План покрывает указанные ниже услуги.

- Вакцины, рекомендованные Консультативным комитетом по вопросам вакцинации
- Планирование семьи
- Рекомендации по благоприятному прогнозу от Управления здравоохранения и медицинского обслуживания
- Профилактические услуги для женщин, рекомендованные Институтом медицины
- Помощь при отказе от курения
- Профилактические услуги категорий А и В, рекомендованные Рабочей группой по профилактическим мероприятиям США

Услуги планирования семьи предоставляются участникам плана детородного возраста, чтобы помочь им родить желаемое количество детей с предпочтительными промежутками между их рождением. Эти услуги включают некоторые формы контрацепции, утвержденные FDA. Услуги планирования семьи предоставляют PCP и акушеры-гинекологи, сотрудничающие с Health Net.

Кроме того, для планирования семьи вы можете выбрать врача или клинику, не сотрудничающих с планом Health Net, без необходимости получать предварительное одобрение от Health Net. Не связанные с планированием семьи услуги, предоставляемые поставщиками, не сотрудничающими с планом, могут не покрываться. Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Консультации по вопросам контроля заболевания и поддержания здоровья

Health Net стремится помочь участникам плана своевременно получать необходимые им социальные услуги и лечение. Для этого мы проводим обучение и предлагаем персональную поддержку силами наших специалистов по управлению уходом. Задача этой службы — повысить качество получаемого вами ухода и помочь вам укрепить свое здоровье. У нас есть программы контроля заболевания для следующих болезней:

- астма;
- диабет;
- сердечная недостаточность.

Все наши программы направлены на то, чтобы помочь вам разобраться в своем лечении и проявлять активное участие в поддержании своего здоровья. Мы готовы помочь вам ответить на различные вопросы, включая перечисленные ниже.

- Как принимать лекарства?
- Какие профилактические обследования следует пройти?
- Когда следует звонить врачу?

Мы предоставим вам все необходимое, чтобы научиться держать под контролем состояние своего здоровья. Для получения дополнительной информации или для самостоятельного обращения позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (пользователи ТТУ могут обратиться в коммутаторную службу Калифорнии по номеру 711 и сообщить номер отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110). Вы можете попросить соединить вас с инструктором по вопросам контроля заболевания.

Программа профилактики диабета

Программа профилактики диабета (DPP) — это программа изменения образа жизни, основанная на принципах доказательной медицины. Ее цель — предотвратить или отсрочить развитие диабета 2-го типа у людей, у которых диагностированы нарушения метаболизма, предшествующие диабету. Продолжительность программы составляет один год. Для отвечающих требованиям участников плана она может быть продлена на второй год. Средства и техники для изменения образа жизни, одобренные программой, включают, помимо прочего, следующие услуги:



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (ТТУ: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- условия для взаимного обучения;
- обучение самостоятельному контролю и решению проблем;
- моральная поддержка и обратная связь;
- предоставление информационных материалов, помогающих достигать целей;
- отслеживание результатов регулярного взвешивания, помогающее достижению целей.

Для вступления в программу DPP участники плана должны отвечать установленным требованиям. Чтобы узнать об этих требованиях и о самой программе, позвоните в Health Net.

Помощь при расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ

План покрывает профилактические обследования и консультации по вопросам психического здоровья и патологических зависимостей, связанные со злоупотреблением алкоголем. Помощь взрослым (достигшим 18 лет), злоупотребляющим спиртным или другими психоактивными веществами, предоставляется бесплатно. Покрываемая помощь при злоупотреблении алкоголем включает следующие услуги:

- расширенное обследование для выявления пристрастия к спиртному: раз в год (у вас подробно выясняют, как и в каком количестве вы употребляете спиртное);
- 15-минутные сеансы «интервенции» с обсуждением пристрастия к спиртному: три раза в год.

План также покрывает необходимое по медицинским показаниям стационарное лечение при острой передозировке наркотиками или алкогольном отравлении.

Педиатрическая помощь

План покрывает указанные ниже услуги.

- Ранние и периодические профилактические обследования, диагностика и лечение.
- Если вам или вашему ребенку меньше 21 года, Health Net покрывает посещения для контроля состояния здоровья ребенка. Посещения для контроля состояния здоровья ребенка — это комплекс профилактических, диагностических и лечебных услуг и обследований.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- Health Net назначит время посещений и предоставит транспорт, чтобы помочь детям получить необходимый уход.
- Профилактический уход может представлять собой регулярные профилактические обследования, которые помогут вашему врачу обнаруживать проблемы на ранней стадии. Регулярные обследования помогают вашему врачу устанавливать наличие проблем с зубами, зрением, слухом, психическим и общим здоровьем, наркотическими зависимостями. Health Net покрывает профилактические обследования (включая оценку уровня свинца в крови) в любое время при наличии такой необходимости, даже если они проводятся не во время регулярного обследования. Кроме того, частью профилактического ухода могут быть прививки, необходимые вам или вашему ребенку. Health Net необходимо убедиться, что все включенные в план дети получают требуемые прививки во время любого из визитов для получения медицинского обслуживания.
- При обнаружении во время обследования проблем с физическим или психическим здоровьем может быть предоставлена медицинская помощь, способная устранить такие проблемы или смягчить их остроту. Если помощь необходима по медицинским показаниям и Health Net отвечает за ее оплату, Health Net покроет ее без расходов с вашей стороны. в число таких услуг входят:
 - услуги врача, практикующей медсестры и больницы;
 - прививки для поддержания здоровья;
 - физиотерапия, логопедия, эрготерапия;
 - медицинское обслуживание на дому, которое может включать медицинское оборудование, принадлежности и устройства;
 - помощь при проблемах со зрением и слухом, включая очки и слуховые аппараты;
 - поведенческая терапия расстройств аутистического спектра и других нарушений развития;
 - управление обслуживанием, целевое управление лечением, обучение здоровому образу жизни;
 - восстановительная хирургия, под которой понимается хирургическое вмешательство, которое направлено на исправление физических недостатков, вызванных врожденными дефектами, нарушениями развития, травмами, инфекцией, опухолью или заболеванием, для восстановления функций организма либо нормального вида.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- Если помощь необходима по медицинским показаниям, но Health Net не отвечает за ее оплату, Health Net поможет вам получить нужное медицинское обслуживание. в число таких услуг входят:
 - лечение и реабилитация при психических нарушениях и лекарственной или наркотической зависимости;
 - лечение проблем стоматологического характера (включая ортодонтию);
 - помощь персональных медицинских сестер.

Офтальмологические услуги

План покрывает указанные ниже услуги.

- Обычные проверки зрения каждые 24 месяца. При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (разрешение) на дополнительные услуги.
- Очки (оправы и линзы) один раз каждые 24 месяца; контактные линзы в случае необходимости при таких заболеваниях, как афакия, аниридия и кератоконус.

Неэкстренная транспортировка медицинским транспортом (NEMT)

Вы имеете право на неэкстренную транспортировку медицинским транспортом (NEMT), если физическое состояние или состояние здоровья не позволяет вам добраться на прием к врачу, стоматологу, специалисту по психическому здоровью и лечению наркотической зависимости на машине, автобусе, поезде или такси.

В этом случае план учитывает ваше заболевание или физическое состояние.

Прежде чем воспользоваться неэкстренной транспортировкой медицинским транспортом, вам нужно подать запрос на эту услугу через своего врача.

В случае положительного решения вам предоставят вид транспорта, который соответствует вашему заболеванию.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Неэкстренная транспортировка медицинским транспортом осуществляется на машинах скорой помощи, транспорте для инвалидов колясок, машинах для лежачих больных или воздушном транспорте. Это не поездка на легковом автомобиле, автобусе или такси. Когда вам нужно доехать на прием к врачу, Health Net оплачивает наименьшую стоимость неэкстренной транспортировки медицинским транспортом, исходя из ваших медицинских потребностей. Это значит, например, что, если вас по медицинским показаниям или с учетом физического состояния можно перевозить на транспорте для инвалидов колясок, Health Net не будет оплачивать машину скорой помощи. Вы имеете право на перевозку авиатранспортом только в том случае, если ваше заболевание делает невозможной наземную транспортировку.

Неэкстренную транспортировку медицинским транспортом нужно использовать в следующих случаях:

- если она необходима по медицинским показаниям или с учетом физического состояния, о чем указано в выданном врачом письменном разрешении, либо если вы по медицинским показаниям или с учетом физического состояния не можете доехать на прием к врачу на автобусе, такси, машине или микроавтобусе;
- если вам нужна помощь водителя, чтобы добраться от вашего места проживания до машины и назад либо от машины до места лечения и назад, в связи с физическими или психическими ограничениями;
- если врач предоставил письменное разрешение, заранее одобренное Health Net.

Чтобы запросить неэкстренную транспортировку медицинским транспортом, назначенную вашим врачом, позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711) по крайней мере за 5 рабочих дней (с понедельника по пятницу) до назначенного вам посещения медицинского учреждения. Если возникла потребность в неотложной транспортировке, звоните как можно скорее. Перед звонком подготовьте идентификационную карточку участника плана.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Ограничения на неэкстренную транспортировку медицинским транспортом

При наличии предписания от поставщика услуг покрытие неэкстренной транспортировки медицинским транспортом для поездок к врачу, стоматологу, специалисту по психическому здоровью и лечению наркотической зависимости и обратно в рамках плана Health Net не ограничено. Если посещение медицинского учреждения покрывается программой Medi-Cal, но не через план медицинского страхования, ваш страховой план организует или поможет вам запланировать транспортировку.

В каких случаях не предоставляется

Транспортировка не осуществляется, если ваше заболевание и физическое состояние позволяют добраться в медицинское учреждение или к врачу на машине, автобусе, такси либо другом легкодоступном виде транспорта. Транспортировка не осуществляется, если услуга не покрывается по программе Medi-Cal. Список покрываемых услуг см. в этом Справочнике участника плана.

Стоимость для участника плана

Если транспортировка разрешена планом Health Net, она бесплатна.

Транспортировка немедицинским транспортом (NMT)

Транспортировка немедицинским транспортом (NMT) осуществляется в следующих случаях:

- поездка в медицинское учреждение и обратно для получения услуги в рамках программы Medi-Cal, разрешенная вашим поставщиком услуг;
- поездка за лекарствами по рецепту и медицинскими принадлежностями.

Health Net оплачивает поездку в медицинское учреждение на автомобиле, такси, автобусе или другом общественном/частном транспорте для получения услуг, покрываемых по программе Medi-Cal. Health Net возмещает расходы на поездку на частном автомобиле, если ее организывает участник, а не транспортный посредник, а также стоимость автобусных проездных билетов, талонов на такси или билетов на поезд.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Перед получением разрешения на возмещение расходов на поездку на частном автомобиле вам необходимо обратиться в Health Net по телефону, электронной почте или лично и заявить, что вы пытались воспользоваться всеми остальными целесообразными вариантами транспорта, но не смогли сделать этого.

Health Net оплачивает наименьшую стоимость транспортировки немедицинским транспортом, исходя из ваших медицинских потребностей.

Чтобы запросить транспортировку немедицинским транспортом, разрешенную вашим поставщиком услуг, позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711) по крайней мере за 5 рабочих дней (с понедельника по пятницу) до вашего приема у врача. Если возникла потребность в неотложной поездке, звоните как можно скорее. Перед звонком подготовьте идентификационную карточку участника плана.

Ограничения на транспортировку немедицинским транспортом

Покрытие транспортировки немедицинским транспортом для поездок к врачу, стоматологу, специалисту по психическому здоровью и лечению наркотической зависимости и обратно при наличии разрешения поставщика услуг не ограничено. Если посещение медицинского учреждения покрывается программой Medi-Cal, но не через план медицинского страхования, ваш страховой план организует или поможет вам запланировать транспортировку.

В каких случаях не предоставляется

Транспортировка немедицинским транспортом не осуществляется, если:

- по медицинским показаниям для транспортировки в место получения покрываемых услуг необходима машина скорой помощи, транспорт для инвалидов колясок, машина для лежачих больных или другой тип неэкстренной транспортировки медицинским транспортом;
- если вам нужна помощь водителя, чтобы добраться от вашего места проживания до машины и назад либо от машины до места лечения и назад, в связи с физическими или медицинскими ограничениями;
- услуга не покрывается по программе Medi-Cal.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Стоимость для участника плана

Если транспортировка разрешена планом Health Net, она бесплатна.

Длительное обслуживание и поддержка (LTSS)

Health Net предоставляет страховое покрытие длительного обслуживания и поддержки участникам плана, которые имеют право на:

- помощь в центрах квалифицированного сестринского ухода при одобрении Health Net;
- помощь на дому и услуги по месту проживания (HCBS) при одобрении Health Net.

ТОЛЬКО ДЛЯ ОКРУГОВ ЛОС-АНДЖЕЛЕС и САН-ДИЕГО

- **Многоцелевая программа обслуживания пожилых (MSSP).** Вы можете иметь право на участие в программе MSSP, если вам уже исполнилось 65 лет, ваши возможности ограничены и вы имеете и право на пребывание в центре сестринского ухода, но предпочитаете жить дома. Многоцелевая программа обслуживания пожилых представляет собой альтернативу проживанию в центре сестринского ухода. Она позволяет вам безопасно жить дома. Услуги по программе MSSP могут включать:
 - дневной уход для взрослых, центр поддержки;
 - помощь с жильем и мелкий ремонт;
 - помощь по дому и с соблюдением личной гигиены;
 - присмотр на случай падений и обострений болезни;
 - координацию обслуживания;
 - замену ухаживающего лица сиделкой (на дому или вне дома);
 - транспортные услуги;
 - питание: в общественном месте или с доставкой на дом;
 - услуги социального характера, терапевтическое консультирование;
 - услуги по облегчению общения, устному и письменному переводу;
 - средства для облегчения перемещения;
 - персональную систему связи со службой экстренной помощи (PERS) и коммуникационное устройство;
 - управление финансами.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Центр квалифицированного сестринского ухода (медицинское учреждение для оказания помощи больным с подострым/средней остроты течением заболевания).** Наш план покрывает обслуживание в центрах квалифицированного сестринского ухода (SNF). Вы можете получить такое обслуживание, если ваши физические возможности ограничены и вам требуется интенсивный уход. Это обслуживание должно быть назначено врачом-терапевтом или сертифицированной практикующей медсестрой и предоставляться в лицензированном центре квалифицированного сестринского ухода (SNF). В список покрываемых услуг входят:
 - круглосуточный квалифицированный сестринский уход;
 - палата и питание;
 - координация медицинской помощи;
 - рентгенологические обследования и лабораторные исследования;
 - физиотерапия, логопедическое лечение и эрготерапия;
 - лекарства по рецепту и организация приема лекарств;
 - медицинские принадлежности, приспособления и оборудование.

ДЛЯ ВСЕХ ОКРУГОВ

- **Службы помощи взрослым по месту жительства (CBAS).** Вы можете получить такую помощь, если вам уже исполнилось 18 лет и из-за проблем со здоровьем вы не можете себя обслуживать и нуждаетесь в дополнительной помощи. Если вы отвечаете требованиям, мы поможем вам найти центр, который больше всего вам подходит. Если такого центра CBAS не окажется рядом с вами, мы поможем вам найти другие службы обслуживания на дому и по месту проживания.
 - В центре CBAS вы можете получить следующие услуги:
 - индивидуальная оценка состояния здоровья;
 - профессиональная помощь медицинских сестер;
 - физиотерапия, эрготерапия и логопедическое лечение;
 - психологическая и психиатрическая помощь;
 - терапевтические мероприятия;
 - социальные услуги;
 - гигиенический уход;
 - питание;
 - консультации по поводу питания;
 - транспортировка из дома в центр CBAS и обратно.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Координация помощи для участников программы управляемого длительного обслуживания и поддержки (MLTSS)

- Наш план координирует помощь для участников программы управляемого длительного обслуживания и поддержки (MLTSS), проживающих в округах Лос-Анджелес и Сан-Диего. В соответствующих случаях или по запросу участника наш план разрабатывает индивидуальные планы медицинского обслуживания (ICP) для участников с высокими рисками и создает группы комплексного медицинского обслуживания (ICT). Индивидуальный план медицинского обслуживания и группа комплексного медицинского обслуживания создаются с учетом потребностей участника плана и обеспечивают интеграцию и координацию медицинского обслуживания участника и программы длительного обслуживания и поддержки. За дополнительной информацией обращайтесь в отдел обслуживания участников плана.

Услуги телемедицины

Health Net может предоставлять некоторые из нужных вам услуг с использованием средств телемедицины. Телемедицина — это способ получения услуг без необходимости находиться в том же месте, что и их поставщик.

Телемедицина может включать видеоконференции с вашим поставщиком услуг. Телемедицина также может включать обмен информацией с поставщиком услуг без беседы в режиме реального времени. Вам и вашему поставщику услуг нужно прийти к соглашению о том, что использование телемедицины при предоставлении определенных услуг является для вас приемлемым. Вы можете обратиться в Health Net, чтобы определить, какие типы услуг Health Net может предоставлять вам посредством телемедицины.

Страхование покрытие в рамках Инициативы координированного медицинского обслуживания (CCI)

Только для округов Лос-Анджелес и Сан-Диего

Это минимальный перечень услуг, покрываемых в рамках Инициативы координированного медицинского обслуживания (CCI). Дополнительную информацию об этом страховом покрытии см. в разделе, посвященном Инициативе координированного медицинского обслуживания (CCI).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

План покрывает указанные ниже услуги.

- Группа поставщиков медицинских услуг, совместно предоставляющих вам помощь
- Личный координатор медицинского обслуживания, который следит за тем, чтобы вы получали необходимую помощь и поддержку
- Индивидуальный анализ ваших медицинских потребностей и плана медицинского обслуживания
- Одна карточка медицинского страхования
- Линия сестринских консультаций (работает круглосуточно и без выходных)

Что не покрывает ваш план медицинского страхования

Другие услуги, которые вы можете получить через программу Medi-Cal со сдельной оплатой (FFS)

Иногда план Health Net не покрывает некоторые услуги, но их все равно можно получить по программе Medi-Cal со сдельной оплатой. В данном разделе перечислены эти услуги. Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Специализированная психологическая и психиатрическая помощь

Планы психологической или психиатрической помощи, действующие в вашем округе, оказывают специализированную психологическую и психиатрическую помощь (SMHS) получателям страховки по программе Medi-Cal, которые соответствуют критериям медицинской необходимости. Услуги SMHS могут включать указанное ниже обслуживание, предоставляемое амбулаторно, в стационаре больницы или в учреждениях долгосрочного пребывания.

- Амбулаторное лечение:
 - психологическая и психиатрическая помощь (обследования, разработка плана лечения, лечение, реабилитация и работа с близкими пациента);
 - лекарственное обеспечение;
 - интенсивное лечение в дневном стационаре;
 - реабилитация в дневном стационаре;
 - кризисное вмешательство;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- стабилизация состояния при кризисе;
- целевая координация медицинской помощи;
- услуги поведенческой терапии;
- координация интенсивной терапии (ICC);
- интенсивное лечение на дому (IHBS);
- терапевтическое пребывание у временных приемных родителей (TFC).
- Лечение с проживанием в медицинском учреждении:
 - центры лечения для взрослых с проживанием;
 - кризисные центры с проживанием.
- Стационарное лечение:
 - стационарное лечение острых психиатрических состояний в больнице;
 - стационарное психиатрическое лечение в больнице;
 - лечение в психиатрическом учреждении.

За более подробной информацией о специализированной психологической и психиатрической помощи, предоставляемой в рамках плана психологической и психиатрической помощи округа, обращайтесь в свой округ. Номера бесплатных телефонов для всех округов см. на сайте <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>.

Помощь при расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ

За исключением указанных в подразделе «Страхование покрытие по программе Medi-Cal», все остальные виды наркологического лечения, а также амбулаторная детоксикация для лиц, употребляющих героин, не покрываются Health Net. Участников, желающих получить эти виды лечения, мы направим к поставщику услуг добровольной детоксикации в стационаре (VID) или в программу их округа, занимающуюся наркологическим лечением. План Health Net будет продолжать сотрудничество с вашим врачом PCP, чтобы покрывать первичную медицинскую помощь и другие услуги, не связанные с лечением злоупотребления психоактивными веществами, а также обеспечит координацию с программами лечения, если это потребуется.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Стоматологическое обслуживание

Если вы живете в округах Лос-Анджелес или Сакраменто, Health Net предлагает для получателей страхового покрытия стоматологический план Medi-Cal. Для получения дополнительной информации звоните по телефону 1-800-213-6991.

Для участников в других округах Medi-Cal покрывает определенные стоматологические услуги, в число которых входят:

- стоматологическая диагностика и профилактическая гигиена зубов (например, осмотры, рентгенографические обследования и чистка зубов);
- экстренная помощь для устранения боли;
- удаление зубов;
- пломбирование зубов;
- эндодонтическая терапия (передние/задние зубы);
- коронки (готовые/лабораторные);
- удаление зубного камня и чистка корней;
- поддержание здорового состояния межзубного пространства;
- полные или частичные зубные протезы;
- ортодонтическое лечение для детей, соответствующих критериям.

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, звоните в Denti-Cal по телефону 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922). Кроме того, вы можете посетить сайт Denti-Cal по адресу denti-cal.ca.gov.

Длительное пребывание в медицинском учреждении

В округах Керн, Сакраменто, Сан-Хоакин, Станислаус и Туларе Health Net покрывает длительное пребывание в центре сестринского ухода: месяц вашего помещения в него и следующий месяц. Health Net **не** покрывает длительное пребывание, если вы остаетесь в учреждении на более долгий срок.

Обычная программа Medi-Cal покрывает пребывание в медицинском учреждении, если оно длится дольше месяца. Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Лекарства по рецепту

Некоторые лекарства не покрываются планом Health Net, но их все равно можно получить по программе Medi-Cal со сдельной оплатой.

- Программа обслуживания детей штата Калифорния (CCS) — это программа штата для лиц в возрасте до 21 года, страдающих определенными заболеваниями или нарушениями здоровья. План Health Net не покрывает определенные лекарства, необходимые при болезнях или нарушениях здоровья, лечение которых покрывает программа CCS. Рецепт на такие лекарства должен выписывать аккредитованный в программе CCS врач. Аптека должна направлять CCS счет за лекарства, необходимые при болезнях или нарушениях здоровья, лечение которых покрывает программа CCS. Если вам нужно получить такое лекарство по рецепту в аптеке, но вы еще не включены в программу CCS, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Отдел обслуживания участников плана поможет направить вас в программу CCS. Кроме того, в экстренной ситуации вам помогут получить небольшой запас лекарства.
- Большинство нейролептиков, а также препаратов для лечения ВИЧ-инфекции, факторов свертывания крови, препаратов для проведения алкогольной и героиновой детоксикации и лечения зависимостей покрывается по программе Medi-Cal со сдельной оплатой, а не планом Health Net. Вы получите рецепт на лекарство у своего врача, а аптека предоставит лекарство. Однако аптека направит счета за такие лекарства непосредственно штату.

Программа «Женщины, новорожденные и дети» (WIC)

- Программа дополнительного питания для женщин, новорожденных и детей предоставляет беременным и недавно родившим матерям информацию о питании и талоны на здоровую еду. Дополнительную информацию о программе WIC вы можете получить у своего врача, патронажной сестры или сертифицированной сестры-акушерки.
- План Health Net не покрывает помощь по программе WIC. Однако мы направим вас в программу WIC и проследим за тем, чтобы ваш врач также направил вас в эту программу. В рамках процесса оформления направления ваш лечащий врач передает в программу WIC данные о текущем уровне гемоглобина или гематокрите (анализе крови) участницы программы.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- В рамках первичной оценки состояния здоровья или первичного обследования беременной врач направляет беременную, кормящую или родившую женщину, родителя или опекуна ребенка младше пяти лет в программу WIC и регистрирует это направление, как того требует закон (титул 42 Свода федеральных нормативных актов, раздел 431.635).
- Контактную информацию программы WIC см. в разделе «*Важные телефоны и термины*» этого справочника.

Раннее вмешательство

- Программа раннего вмешательства предназначена для новорожденных и детей до 3 лет, нуждающихся в раннем вмешательстве и имеющих заболевания, которые могут привести к задержкам развития, или проявляющих признаки задержки развития. Некоторые факторы риска:
 - асфиксия;
 - инфекция центральной нервной системы;
 - преждевременные роды.
- Дополнительную информацию о программе раннего вмешательства и направление в региональный центр этой программы можно получить, обратившись к своему врачу или в наш план.

Обследования, проводимые местным образовательным учреждением

- Местные образовательные учреждения (LEA) проводят некоторые обследования в рамках школьной программы. Местное образовательное учреждение — это местная общеобразовательная государственная школа. Дети в возрасте от 3 лет до 21 года могут получать эти услуги без направления от РСР. РСР координирует с местным образовательным учреждением оказание необходимой медицинской помощи. В частности, LEA могут предоставлять следующие услуги:
 - проверка состояния физического и психического здоровья;
 - психосоциальное и образовательное тестирование;
 - медицинское просвещение и обучение правилам правильного питания;
 - контроль развития ребенка;
 - физиотерапия и эрготерапия;
 - логопедия и проверка слуха;
 - консультирование;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- помощь медсестер;
- помощь школьного медработника;
- медицинский транспорт.

Участники с нарушениями развития

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ

- Региональные центры были созданы для помощи людям с нарушениями развития. К нарушениям развития относятся: задержка умственного развития, эпилепсия, аутизм, церебральный паралич, синдром Дауна, задержка развития речи и понимания языка. Региональные центры помогают своим клиентам и их близким найти жилье, дневные программы для взрослых, учреждения здравоохранения и групповые мероприятия, а также помогают при транспортировке. Для клиентов, отвечающих требованиям, большинство услуг предоставляется бесплатно. Если у члена вашей семьи до достижения им 18 лет было диагностировано нарушение развития, РСР свяжет вас с местным региональным центром.

Профилактическое обследование детей на отравление свинцом

- План Health Net покрывает анализ крови на наличие свинца участникам в возрасте до 18 лет. Это часть обычного профилактического обслуживания. Если в крови ребенка обнаруживается повышенный уровень свинца, его направят на дальнейшее обследование и лечение в Программу профилактики отравлений детей свинцом (CLPPP), в Программу обслуживания детей штата Калифорния (CCS) и/или в местный департамент здравоохранения.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Лечение туберкулеза под непосредственным наблюдением медперсонала

- Если у участника нашего плана диагностирована активная форма туберкулеза и существует риск неуспешного лечения, он будет направлен в местный департамент здравоохранения для лечения под непосредственным наблюдением медицинского персонала. К участникам, для которых существует риск неуспешного лечения, помимо прочих, относятся: те, у кого обнаружена множественная лекарственная устойчивость возбудителя туберкулеза; лица, чье лечение было неудачным или у кого возник рецидив заболевания после завершения предыдущего курса лечения; дети и подростки; лица, относящиеся к лечению небрежно (например, пропускающие визиты к врачу). План Health Net предоставляет своим больным туберкулезом клиентам, которые лечатся под непосредственным наблюдением, все виды помощи, необходимой по медицинским показаниям. Кроме того, план совместно с местным департаментом здравоохранения обеспечивает управление лечением и координацию медицинской помощи таких больных.

Пересадка жизненно важных органов

- Если участнику плана Health Net необходима пересадка жизненно важного органа, он будет направлен в одобренный программой Medi-Cal центр трансплантации. План покрывает стоимость обследования, проведенного в таком центре. Примеры трансплантаций жизненно важных органов: пересадка костного мозга, пересадка сердца, пересадка печени, пересадка легких, пересадка сердца и легких, комбинированная пересадка печени и почек и комбинированная пересадка печени и тонкой кишки. Если участник принимается в качестве кандидата на трансплантацию и программа Medi-Cal одобряет трансплантацию, он исключается из плана Health Net и переводится на программу Medi-Cal со сдельной оплатой. Пока участник не будет исключен из плана Health Net, план покрывает все виды услуг, необходимые участнику по медицинским показаниям. Участники в возрасте до 21 года направляются в Программу обслуживания детей штата Калифорния (CCS) для обследования и утверждения трансплантации.

Из плана Health Net не исключаются участники, которым необходима пересадка почек или роговицы. В таких случаях мы будем покрывать все услуги, включая саму трансплантацию, необходимые участникам по медицинским показаниям.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Дополнительные услуги, покрываемые программой Medi-Cal, но не покрываемые нашим планом

- Факторы свертывания крови, например при гемофилии
- Длительное обслуживание (за исключением участников из округов Лос-Анджелес и Сан-Диего; подробности см. выше в разделе «Длительное обслуживание и поддержка (LTSS)»)
- Услуги дневного педиатрического ухода
- Услуги лабораторий штата по Программе анализов на уровень альфа-фетопротейна в сыворотке крови (Serum Alpha-fetoprotein Testing Program)
- Целевая организация обслуживания
- Услуги стационара по добровольной детоксикации в больнице неотложной помощи общего профиля

Услуги, не предоставляемые Health Net или Medi-Cal

Есть ряд услуг, которые не покрывает ни Health Net, ни Medi-Cal. Некоторые из них приведены ниже.

- Программа обслуживания детей штата Калифорния (CCS)
- Все виды помощи, исключенные из программы Medi-Cal законами штата или федеральными законами
- Обычное обрезание, за исключением случаев, когда для него есть медицинские показания
- Косметическая хирургия (операции по изменению нормальных частей тела с целью улучшить их внешний вид)
- Психологическая помощь или консультирование пар и семей по поводу трудностей во взаимоотношениях
- Повседневный уход
- Экспериментальные услуги
- Лечение бесплодия
- Прививки для занятий спортом, работы и путешествий
- Предметы личного обихода (например, телефон, телевизор, набор для посетителей) во время пребывания в больнице



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- Лечение серьезной алкогольной зависимости (если вы страдаете серьезной алкогольной зависимостью, вас могут направить в соответствующую программу округа)
- Услуги аптеки:
 - экспериментальные лекарства;
 - лекарства, проходящие клинические испытания, за исключением некоторых случаев;
 - фирменные лекарства при наличии непатентованного аналога, за исключением необходимых по медицинским показаниям;
 - лекарства, покрытие которых не допускается законом;
 - лекарства, используемые в косметических целях или для стимуляции роста волос;
 - все инъекционные лекарства, не выписанные врачом и/или для которых нет медицинских показаний;
 - препараты для снижения массы тела, кроме случаев, когда они сочтены врачом необходимыми по медицинским показаниям;
 - лекарства, которые готовят по индивидуальному рецепту, если для них есть альтернативы в Перечне лекарств, если FDA не утвердило их применение по имеющимся показаниям или если для них есть одобренная FDA альтернатива промышленного изготовления, за исключением необходимых по медицинским показаниям;
 - отпускаемые без рецепта лекарства от кашля и простуды (например, средства для сдерживания кашля или разжижения мокроты);
 - отпускаемые без рецепта препараты для взрослых, содержащие парацетамол;
 - лекарства для лечения эректильной и/или сексуальной дисфункции;
 - лекарства для улучшения способности к деторождению;
 - лекарства сверх количественных ограничений, указанных в Перечне предпочтительных лекарств;
 - лекарства, приобретенные за пределами США;
 - лекарства, приобретенные в аптеке, которая не сотрудничает с планом Health Net или находится за пределами штата Калифорния, за исключением следующих случаев:
 - лекарство требуется для экстренной или неотложной помощи;
 - вы были вынуждены покинуть свое жилье в связи с объявленным федеральными органами национальным бедствием или в другой чрезвычайной ситуации;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- лекарства, оплаченные более одного календарного года назад;
- лекарства, не утвержденные Управлением по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA) (вы имеете право подать апелляцию или запросить независимую медицинскую экспертизу, если мы отклоним покрытие лекарства, которое считается экспериментальным или проходит клинические исследования);
- лекарства, классифицируемые Центрами служб Medicare и Medicaid как неэффективные: с оценкой 5 или 6 согласно Программе внедрения исследования эффективности использования лекарств (DESI);
- лекарства, покрываемые Medicare Part D, если вы являетесь участником программы Medicare;
- лекарства, назначаемые врачами, у которых нет разрешения на участие в программе Medi-Cal (обратите внимание: врач из другого штата может назначить вам лекарство в экстренной или неотложной ситуации).
- **Офтальмологические услуги:**
 - очки, используемые для защитных, косметических или связанных с работой целей;
 - очки, назначенные для любых иных целей, кроме исправления проблем, связанных с нарушениями рефракции или бинокулярного зрения;
 - прогрессивные линзы;
 - мультифокальные контактные линзы;
 - упражнения для глаз или тренировка зрения;
 - очки, назначенные лицу, которое может носить контактные линзы и имеет их.

Подробнее об этом см. в следующих разделах. Кроме того, вы можете позвонить по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Программа обслуживания детей штата Калифорния (CCS)

CCS — это программа штата для детей в возрасте до 21 года, которые имеют определенные нарушения здоровья, заболевания или хронические болезни, а также соответствуют правилам CCS. Если Health Net или врач PCP полагают, что по состоянию здоровья ваш ребенок имеет право участвовать в программе CCS, его или ее направят в программу CCS округа для оценки соответствия ее критериям.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Сотрудники программы CCS определяют, может ли ребенок воспользоваться услугами программы. Если ребенок имеет право на получение этих услуг, врачи, сотрудничающие с CCS, будут лечить его заболевание, дающее право на участие в этой программе. План Health Net будет по-прежнему покрывать услуги, не связанные с заболеванием, лечением которого занимается программа CCS. к ним относятся медосмотры, вакцинация и профилактические осмотры ребенка.

План Health Net не покрывает услуги, предоставляемые программой CCS. Прежде чем покрывать эти услуги, программа CCS должна утвердить врача, услуги и оборудование.

Программа CCS покрывает не все нарушения здоровья. Она покрывает большинство нарушений, ограничивающих физические возможности или требующих лечения с помощью лекарств, хирургического вмешательства или реабилитации.

Покрытие CCS предоставляется, в частности, при следующих нарушениях:

- врожденные сердечно-сосудистые заболевания;
- рак;
- опухоли;
- гемофилия;
- серповидноклеточная анемия;
- заболевания щитовидной железы;
- диабет;
- тяжелые хронические заболевания почек;
- заболевания печени;
- кишечные заболевания;
- расщелина верхней губы/неба;
- расщепление позвоночника;
- потеря слуха;
- катаракта;
- церебральный паралич;
- судороги в определенных случаях;
- ревматоидный артрит;
- мышечная дистрофия;
- СПИД;
- тяжелые травмы головы и повреждения головного или спинного мозга;
- тяжелые ожоги;
- сильно искривленные зубы.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Штат оплачивает услуги, предоставляемые программой CCS. Если ребенок не имеет права на участие в программе CCS, он продолжает получать необходимую медицинскую помощь в рамках плана Health Net.

Чтобы узнать больше о программе CCS, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Другие программы и услуги для участников программы Medi-Cal

Участники программы Medi-Cal могут использовать другие программы и услуги. К ним относятся:

- Инициатива координированного медицинского обслуживания (CCI) — только для округов Лос-Анджелес и Сан-Диего;
- донорство тканей и органов;
- Программа профилактики диабета (DPP);
- программа «Здоровый дом» (ННР).

Подробную информацию о других программах и услугах для участников программы Medi-Cal см. в следующих разделах.

Инициатива координированного медицинского обслуживания (CCI) — только для округов Лос-Анджелес и Сан-Диего

Инициатива координированного медицинского обслуживания (CCI) штата Калифорния призвана улучшить координацию медицинской помощи для людей, имеющих право на участие и в программе Medi-Cal, и в программе Medicare. CCI состоит из двух основных частей.

Cal MediConnect

Программа Cal MediConnect направлена на улучшение координации медицинской помощи людям, имеющим право на участие в обеих программах (Medi-Cal и Medicare). Она позволяет им стать участниками одного страхового плана, управляющего всем их страховым покрытием, а не двух отдельных планов Medi-Cal и Medicare. Она также обеспечивает высококачественную медицинскую помощь, которая помогает людям оставаться здоровым и жить дома как можно дольше.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Управляемое длительное обслуживание и поддержка (MLTSS)

Все участники программы Medi-Cal, включая людей, имеющих право на участие в обеих программах (Medi-Cal и Medicare), должны присоединиться к страховому плану управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal, чтобы получать покрытие Medi-Cal, в том числе покрытие длительного обслуживания и поддержки (LTSS) и страховое покрытие, дополняющее Medicare.

Чтобы узнать больше о программе CCI, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Донорство тканей и органов

Каждый может помочь сохранить жизни, став донором тканей или органов. Стать донором в возрасте от 15 до 18 лет вы можете с письменного согласия вашего родителя или опекуна. Вы в любое время можете отказаться быть донором. Чтобы узнать больше о донорстве тканей или органов, поговорите со своим врачом PCP. Вы также можете посетить сайт Департамента здравоохранения и социальных служб США organdonor.gov.

Программа «Здоровый дом»

Health Net покрывает услуги программы «Здоровый дом» (ННР) для участников с определенными хроническими заболеваниями. Эта программа помогает координировать медицинское обслуживание участников с хроническими заболеваниями, в том числе услуги, связанные с физическим, психическим здоровьем и патологическими зависимостями, а также длительное обслуживание и поддержку (LTSS) по месту жительства.

Сотрудники плана могут связаться с вами, если вы имеете право на участие в этой программе. Чтобы узнать, имеете ли вы право получать помощь по программе ННР, вы можете позвонить в Health Net, поговорить со своим врачом или другим медицинским работником.

Вы имеете право на помощь по программе ННР в указанных ниже случаях.

- У вас имеются определенные хронические заболевания. Вы можете позвонить в Health Net, чтобы узнать, какие заболевания входят в список и соответствует ли что-либо из перечисленного ниже вашей ситуации.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- У вас имеются три или более хронических заболевания, дающих право на участие в программе ННР.
- В течение последнего года вы проходили лечение в стационаре больницы.
- За последний год вы обращались в отделение скорой помощи не менее трех раз.
- Вам негде жить.

Вы не соответствуете критериям для участия в программе ННР в указанных ниже случаях.

- Вы получаете обслуживание в хосписе.
- Вы находились в учреждении квалифицированного сестринского ухода дольше, чем в течение месяца поступления и следующего за ним месяца.

Покрываемые услуги по программе ННР

Программа ННР закрепит за вами координатора и группу медицинского обслуживания, которые вместе с вами и вашими поставщиками медицинского обслуживания (такими как врачи общей практики, специалисты, фармацевты и координаторы обслуживания) будут координировать оказание вам помощи. План Health Net предоставляет следующие услуги по программе ННР:

- комплексное управление медицинским обслуживанием;
- координация медицинского обслуживания;
- программы содействия здоровому образу жизни;
- обеспечение непрерывности лечения;
- помощь и поддержка для участника и членов его семьи;
- направление в местные организации и учреждения социального обеспечения, оказывающие поддержку.

Стоимость для участника плана

Услуги в рамках программы ННР бесплатны для участников плана.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Координация медицинского обслуживания

План Health Net предлагает бесплатные услуги по координации медицинского обслуживания. Если у вас есть вопросы или сомнения относительно вашего здоровья или здоровья ваших детей, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Оценка новых и существующих технологий

Новые технологии включают процедуры, лекарства, биопрепараты и устройства, которые были недавно разработаны для лечения какой-либо болезни или состояния, либо новые способы применения существующих технологий.

План Health Net совершенствуется вместе с развитием методов и технологий лечения. Прежде чем добавить новую процедуру или услугу в ваш план страхового покрытия, мы принимаем во внимание следующие факторы:

- последние медицинские и научные публикации;
- рекомендации практикующих врачей и национальных медицинских ассоциаций;
- отчеты и публикации государственных агентств.

Это делается для того, чтобы вы могли получить безопасное и эффективное лечение.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

5. Права и обязанности

Как участник плана Health Net, вы имеете определенные права и обязанности. В этой главе разъясняются ваши права и обязанности. Здесь также содержатся предусмотренные законом уведомления, на которые вы имеете право как участник плана Health Net.

Ваши права

Участники плана Health Net имеют право на:

- уважительное отношение, должное внимание к своему праву на неприкосновенность частной жизни и обеспечение конфиденциальности медицинской информации;
- получение информации о плане и его услугах, в том числе о покрываемых услугах;
- выбор врача первичного обслуживания из числа сотрудничающих с Health Net;
- участие в принятии решений относительно своего медицинского обслуживания, включая право на отказ от лечения;
- откровенное обсуждение вариантов подходящего или необходимого по медицинским показаниям лечения независимо от стоимости или страхового покрытия;
- высказывание пожеланий относительно политики прав и обязанностей участников плана;
- подачу устных или письменных претензий относительно организации или полученной медицинской помощи;
- координацию медицинского обслуживания;
- подачу апелляций на решения об отказе в предоставлении, отсрочке или ограничении услуг или страхового покрытия;
- получение услуг устного перевода на свой язык;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- получение бесплатной юридической помощи в местном центре юридической помощи или в других группах;
- подписание заблаговременных указаний на случай недееспособности;
- запросы на рассмотрение дела органами власти штата, а также информацию об обстоятельствах, при которых возможно проведение ускоренного рассмотрения;
- выход из плана по запросу (к лицам, которые могут запросить ускоренное прекращение участия в плане, помимо прочих, относятся участники, получающие услуги в рамках программ патронажного воспитания или помощи в усыновлении, а также участники, которым нужно специализированное медицинское обслуживание);
- обращение в службы конфиденциальной помощи несовершеннолетним;
- получение печатных информационных материалов в альтернативных форматах (например, напечатанных шрифтом Брайля, крупным шрифтом или в аудиоформате) по запросу и в срок, соответствующий запрошенному формату согласно разделу 14182 (b)(12) Свода законов о социальном обеспечении и учреждениях (Welfare & Institutions Code);
- свободу от любых форм ограничения или изоляции с целью принуждения, воспитания, получения выгоды или наказания;
- получение информации о доступных вариантах лечения и альтернативах, представленной в соответствующем вашему состоянию и способностью понимать виде;
- доступ к своей медицинской документации и получение ее копии, а также запросы на ее изменение или исправление в соответствии со статьей 45 Свода федеральных нормативных актов, разделы 164.524 и 164.526;
- свободную реализацию этих прав, не приводящую к ухудшению отношения к вам со стороны Health Net, поставщиков услуг или штата;
- обращение в службы по планированию семьи, независимые родильные центры, медицинские центры, сертифицированные федеральными органами власти, учреждения Службы здравоохранения для индейцев, акушерские службы, сельские медицинские центры, службы помощи при заболеваниях, передающихся половым путем, и службы экстренной медицинской помощи, не сотрудничающие с планом Health Net, в соответствии с федеральным законодательством.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Ваши обязанности

Участники плана Health Net имеют перечисленные ниже обязанности.

- **Вести себя вежливо и с уважением.** Вы обязаны вежливо и с уважением относиться к своему врачу, а также поставщикам услуг и персоналу. Вы обязаны вовремя приходить на назначенный прием к врачу. Если вам нужно отменить прием или перенести его, вы должны сообщить об этом по телефону не позднее чем за 24 часа до назначенного времени.
- **Предоставлять актуальную, точную и полную информацию.** Вам следует предоставлять правильную и как можно более полную информацию плану Health Net и всем поставщикам услуг. Вы должны регулярно проходить профилактические обследования и сообщать своему врачу о любых проблемах со здоровьем до того, как состояние станет серьезным.
- **Соблюдать указания врача и участвовать в лечении.** Вы должны обсуждать свои потребности в медицинском обслуживании с врачом, совместно с ним определять цели и задачи лечения, стараться понять причины и характер своего заболевания и не нарушать согласованный с вами план лечения и указания врача.
- **Обращаться в отделение скорой помощи только в экстренных ситуациях.** Вам следует обращаться в отделение скорой помощи только в экстренных ситуациях или по рекомендации вашего врача. Экстренная помощь — это медицинская помощь, которую вы обоснованно считаете необходимой для излечения или облегчения стремительно развившегося серьезного заболевания, симптома, состояния или травмы, требующих немедленного проведения диагностики и лечения.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Сообщать о правонарушениях.** Вы обязаны сообщать компании Health Net Community Solutions о любых мошеннических действиях или правонарушениях, связанных с медицинским обслуживанием. Это можно сделать анонимно, позвонив на горячую линию Health Net по вопросам мошенничества и злоупотреблений по телефону 1-866-685-8664. Звонки по этому телефону бесплатные. Горячая линия по вопросам мошенничества работает круглосуточно и без выходных. Все звонки строго конфиденциальны.

Уведомление о конфиденциальности

ЗАЯВЛЕНИЕ, ОПИСЫВАЮЩЕЕ ПОЛИТИКИ И ПРОЦЕДУРЫ ПЛАНА HEALTH NET ДЛЯ СОХРАНЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНО ВАМ ПО ЗАПРОСУ.

В ЭТОМ УВЕДОМЛЕНИИ РАЗЪЯСНЯЕТСЯ, КАКИМ ОБРАЗОМ ВАША МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ МОЖЕТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНА ИЛИ РАСКРЫТА И КАК ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ ДОСТУП К ЭТОЙ ИНФОРМАЦИИ.

ПРОЧИТАЙТЕ ЕГО ВНИМАТЕЛЬНО.

Обязанности Субъектов, на которых распространяется действие Закона

Компания Health Net (далее — также «мы» или «План») является Субъектом, на которого распространяется действие Закона, согласно определению и для целей применения закона «О мобильности и подотчетности медицинского страхования» (HIPAA) от 1996 г. В соответствии с законодательством компания Health Net обязана обеспечить конфиденциальность вашей защищенной информации о здоровье (PHI), предоставить вам это Уведомление о наших юридических обязанностях и правилах обеспечения конфиденциальности вашей информации PHI, соблюдать условия Уведомления, имеющие в настоящее время юридическую силу, и сообщать вам о нарушении конфиденциальности вашей защищенной информации о здоровье. PHI — это информация о вас, включая демографические сведения, которую можно использовать для идентификации вашей личности и которая содержит сведения о вашем физическом или психическом состоянии в прошлом, настоящем или будущем, полученной вами медицинской помощи или ее оплате.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Данное Уведомление описывает, как мы можем использовать и раскрывать вашу информацию PHI. Кроме того, в нем описаны ваши права на доступ, изменение и управление вашей информацией PHI, а также способы реализации этих прав. Во всех случаях, не указанных в этом Уведомлении, использовать и раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье (PHI) мы можем только с вашего письменного разрешения.

Компания Health Net сохраняет за собой право менять это Уведомление. Мы сохраняем за собой право применять положения измененного Уведомления как к вашей информации PHI, которую мы уже получили, так и той, которую мы можем получить в будущем. Компания Health Net будет своевременно пересматривать это Уведомление и рассылать новый его вариант участникам плана в случаях, когда существенно меняются:

- характер использования или раскрытия информации;
- ваши права;
- наши обязанности;
- другие правила обеспечения конфиденциальности, приведенные в этом Уведомлении.

Актуальную версию Уведомления можно найти на нашем сайте или в Справочнике участника плана.

Внутренняя защита устной, письменной и электронной информации PHI

Health Net защищает вашу информацию PHI. Для этого мы применяем протоколы соблюдения конфиденциальности и безопасности.

Приведем пример некоторых способов защиты информации PHI.

- Мы обучаем своих сотрудников следовать протоколам обеспечения конфиденциальности и безопасности.
- Мы требуем от своих партнеров по бизнесу соблюдать протоколы обеспечения конфиденциальности и безопасности.
- Мы обеспечиваем безопасность наших офисов.
- Мы обсуждаем вашу защищенную информацию о здоровье, только когда это необходимо для осуществления нашей деятельности, и только с людьми, которые должны ее знать.
- Мы обеспечиваем защиту вашей информации PHI, когда отправляем ее куда-то или храним в электронном виде.
- Мы используем технологию, которая не позволяет случайным людям получить доступ к вашей защищенной информации о здоровье.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Допустимое использование и раскрытие вашей информации PHI

Ниже приводится список условий, в которых мы можем использовать или раскрывать вашу информацию PHI без вашего разрешения.

- **Лечение.** Мы можем использовать или раскрывать вашу информацию PHI лечащему вас врачу-терапевту либо другому поставщику медицинского обслуживания для координации вашего лечения, обеспечиваемого разными поставщиками услуг, или для принятия решения относительно предварительного одобрения (разрешения) страхового покрытия вашего обслуживания.
- **Оплата.** Мы можем использовать и раскрывать вашу информацию PHI, чтобы производить страховые выплаты за медицинское обслуживание, предоставленное вам. Мы можем раскрывать вашу информацию PHI представителям другого плана медицинского страхования, поставщику медицинского обслуживания или другому лицу, обязанному соблюдать федеральные правила конфиденциальности, для целей оплаты. К деятельности, связанной с оплатой, относятся:
 - обработка страховых требований;
 - определение приемлемости или покрытия страховых требований;
 - выставление счетов на страховые взносы;
 - проверка необходимости услуг по медицинским показаниям;
 - проверка целесообразности страховых требований.
- **Обеспечение медицинского обслуживания.** Мы можем использовать и раскрывать вашу информацию PHI для обеспечения медицинского обслуживания. К этой деятельности относятся:
 - обслуживание клиентов;
 - ответы на жалобы и апелляции;
 - ведение пациента и координация медицинского обслуживания;
 - медицинская проверка страховых требований и другие действия по оценке качества;
 - мероприятия по повышению качества обслуживания.

В процессе обеспечения медицинского обслуживания мы можем раскрывать вашу информацию PHI своим деловым партнерам. Мы заключим с ними письменные соглашения о защите конфиденциальности вашей информации PHI. Мы можем раскрыть вашу информацию PHI другой организации, обязанной соблюдать федеральные правила конфиденциальности. Эта организация также должна быть связана с вами в своей деятельности по обеспечению медицинского обслуживания. Речь идет о следующей деятельности:



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- мероприятия по оценке и повышению качества;
 - проверка компетенции или квалификации медицинских специалистов;
 - ведение пациента и координация медицинского обслуживания;
 - выявление или предотвращение мошенничества и злоупотреблений в сфере медицинского обслуживания.
- **Раскрытие PHI спонсору коллективного плана медицинского страхования / страхового плана.** Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье спонсору коллективного плана медицинского страхования, например вашему работодателю или другому юридическому лицу, предоставляющему вам медицинское страхование, если спонсор согласится на определенные ограничения по использованию или раскрытию защищенной информации о здоровье (например, согласится не использовать защищенную информацию о здоровье для действий или решений, связанных с трудовыми отношениями).

Другие условия разрешенного или обязательного раскрытия вашей информации PHI

- **Сбор средств.** Мы можем использовать или раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье для сбора средств, например для финансирования деятельности благотворительных фондов или других подобных организаций. Если мы свяжемся с вами по поводу использования вашей информации для сбора средств, мы дадим вам возможность запретить или прекратить такие сообщения в будущем.
- **Принятие решений о страховании.** Мы можем использовать или раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье для принятия решений о страховании, например решений о применимости покрытия или по запросам на страхование. Когда мы используем или раскрываем вашу защищенную информацию о здоровье для принятия решений о страховании, нам запрещено использовать или раскрывать такие элементы PHI, как генетическая информация.
- **Напоминания о приеме / альтернативные методы лечения.** Мы можем использовать и раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье, чтобы напомнить о назначенном вам приеме для лечения и медицинской помощи в рамках обслуживания нашим планом или предоставить вам информацию об альтернативных методах лечения, или других покрываемых услугах, связанных со здоровьем, таких как информация о том, как бросить курить или похудеть.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Требования законодательства.** Если федеральные законы, законы штата и/или местные законы требуют использования или раскрытия вашей защищенной информации о здоровье, мы можем использовать или раскрыть ее в том объеме, в котором ее использование или раскрытие соответствует таким законам и ограничивается требованиями этих законов. Если два или более законов или правил, регулирующих одно и то же использование или раскрытие информации, противоречат друг другу, мы будем соблюдать законы или правила, которые налагают больше ограничений.
- **Общественное здравоохранение.** Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье органам общественного здравоохранения, если это необходимо для предупреждения или контроля заболеваний, травм, случаев инвалидности и т. п. Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье представителям Управления по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA), чтобы обеспечить качество, безопасность или эффективность продуктов или услуг, регулируемых FDA.
- **Жертвы жестокого обращения и недостатка внимания.** Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье представителям местных, федеральных органов власти или органов власти штата, включая социальные службы или службы охраны безопасности, которым законы дают право получать такую информацию, если у нас есть достаточно оснований подозревать жестокое обращение, недостаток внимания или домашнее насилие.
- **Судебное и административное разбирательство.** Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье в процессе судебного или административного разбирательства. Также мы можем делать это при получении следующих документов:
 - постановление суда;
 - постановление административного суда;
 - вызов в суд;
 - судебная повестка;
 - ордер;
 - запрос на выдачу документов;
 - аналогичный юридический запрос.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Правоприменительные органы.** Мы можем раскрывать вашу соответствующую защищенную информацию о здоровье в ответ на запрос правоприменительных органов. Например, при получении следующих документов:
 - постановление суда;
 - судебный ордер;
 - вызов в суд;
 - повестка, выданная судебным чиновником;
 - повестка в суд присяжных.

Кроме того, мы можем раскрывать вашу соответствующую защищенную информацию о здоровье с целью идентификации или обнаружения подозреваемого, лица, скрывающегося от правосудия, важного свидетеля или человека, пропавшего без вести.

- **Коронеры, судебно-медицинские эксперты и сотрудники похоронных бюро.** Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье коронеру или судебно-медицинскому эксперту. Она может быть необходима для установления причины смерти. Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье сотрудникам похоронных бюро в той мере, в которой это необходимо им для выполнения своих обязанностей.
- **Донорство органов, глаз и тканей.** Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье учреждениям, занимающимся организацией трансплантации. Мы также можем раскрывать PHI тем, кто занимается сбором, консервацией или трансплантацией:
 - трупных органов;
 - глаз;
 - тканей.
- **Угрозы здоровью и безопасности.** Мы можем использовать и раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье, если добросовестно считаем, что использование или раскрытие информации необходимо, чтобы предотвратить или уменьшить серьезную или непосредственную угрозу здоровью или безопасности человека или обществу.
- **Особые государственные организации.** Если вы служите в рядах Вооруженных сил США, мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье по требованию военного командования. Мы также можем раскрывать PHI:
 - имеющим на это право должностным лицам федеральных органов власти, которым эта информация необходима для обеспечения государственной безопасности или разведывательной деятельности;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- Государственному департаменту для определения медицинской пригодности;
 - службе личной безопасности Президента или другим уполномоченным лицам.
- **Компенсация пострадавшим на рабочем месте.** Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье, чтобы соблюдать законы, касающиеся компенсации пострадавшим на рабочем месте или других аналогичных программ, предусмотренных законодательством, которые обеспечивают страховое покрытие связанных с работой травм или болезней вне зависимости от вины пострадавшего.

Экстренные ситуации. Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье в чрезвычайной ситуации или в случае вашей недееспособности либо отсутствия члену вашей семьи, близкому другу, уполномоченному агентству по оказанию помощи в случае стихийных бедствий или любому другому лицу, которое вы ранее указали. Мы используем профессиональное суждение и опыт, чтобы определить, соответствует ли раскрытие информации вашим интересам. Если раскрытие информации будет в ваших интересах, мы раскроем только ту часть вашей защищенной информации о здоровье, которая имеет непосредственное отношение к участию этого лица в вашем лечении.

- **Заключенные.** Если вы являетесь заключенным исправительного учреждения или находитесь под опекой должностного лица правоприменительных органов, мы можем отправить вашу защищенную информацию о здоровье в исправительное учреждение или должностному лицу правоприменительных органов, когда эта информация необходима, чтобы учреждение могло предоставлять вам медицинское обслуживание и защитить ваше здоровье и безопасность, здоровье и безопасность других лиц или безопасность исправительного учреждения.
- **Исследования.** При определенных обстоятельствах мы можем раскрыть вашу защищенную информацию о здоровье исследователям, если их клинические исследования одобрены и гарантируется обеспечение конфиденциальности и защиты вашей информации.

Использование и раскрытие вашей информации PHI, требующее вашего письменного разрешения

За исключением редких случаев, мы обязаны получать у вас письменное разрешение для использования вашей защищенной информации о здоровье в следующих целях.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Продажа защищенной информации о здоровье. Мы запрашиваем ваше письменное разрешение перед любым раскрытием вашей защищенной информации о здоровье, которое может рассматриваться как продажа этой информации (то есть такое раскрытие информации нам оплачивают).

Маркетинг. Мы будем запрашивать ваше письменное разрешение на использование или раскрытие вашей информации PHI для маркетинговых целей с ограниченными исключениями, например, когда мы проводим с вами личные маркетинговые встречи или предоставляем рекламные подарки номинальной стоимости.

Заметки психотерапевта. Мы запрашиваем ваше письменное разрешение на использование или раскрытие любых заметок вашего психотерапевта. Существует ограниченное число исключений, например раскрытие содержания этих заметок для определенного лечения, оплаты услуги или для управления медицинским обслуживанием.

Права участников плана

Вы имеете следующие права относительно своей защищенной информации о здоровье. Если вы хотите воспользоваться любым из прав, обращайтесь к нам, используя контактные данные в конце этого Уведомления.

- **Право на отзыв разрешения.** Вы имеете право в любой момент отозвать свое разрешение. Разрешение можно отозвать только в письменной форме. Отзыв вступит в силу немедленно, но не будет распространяться на действия, которые мы уже совершили на основании вашего разрешения до получения от вас письменного отзыва.
- **Право запрашивать ограничения.** Вы имеете право запрашивать ограничения на использование и раскрытие вашей информации PHI для лечения, оплаты или обеспечения медицинского обслуживания, а также на раскрытие информации лицам, участвующим в вашем лечении или оплате лечения, таким как члены семьи или близкие друзья. В своем запросе вы должны четко указать, какие ограничения должны применяться и к кому они относятся. Мы не обязаны соглашаться с этим запросом. Если мы согласимся, то будем соблюдать запрошенные вами ограничения, за исключением случаев, когда подобная информация необходима для вашего экстренного лечения. Однако мы будем ограничивать использование или раскрытие вашей защищенной информации о здоровье для платежей или обеспечения медицинского обслуживания планом медицинского страхования, если вы полностью оплатили услугу или товар за свой счет.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Право на требование конфиденциальных способов связи.** Вы имеете право потребовать, чтобы мы обменивались с вами данными, касающимися вашей информации PHI, с помощью альтернативных средств связи или с использованием альтернативного адреса. Это право применяется только в следующих случаях: (1) если при обмене данными раскрывается медицинская информация или имя/название и адрес поставщика услуг, связанные с получением конфиденциальных услуг, или (2) раскрытие всей или части медицинской информации или имени/названия и адреса поставщика услуг может поставить вас под угрозу, если эти данные передаются не альтернативными методами или не на альтернативный адрес, которые вы хотите использовать. Вы не должны объяснять причину своего требования, но в нем должно быть четко указано, что при обмене данными раскрывается медицинская информация или имя/название и адрес поставщика услуг, связанные с получением конфиденциальных услуг, либо что раскрытие всей или части медицинской информации или имени/названия и адреса поставщика услуг может поставить вас под угрозу, если не изменить способ связи и адрес. Мы должны удовлетворить ваше требование, если оно разумно и вы укажете альтернативный способ или адрес доставки вашей защищенной информации о здоровье.
- **Право на доступ к своей PHI и получение ее копии.** У вас есть право, с ограниченными исключениями, просматривать свою информацию PHI, содержащуюся в определенном комплекте документов, или получать ее копии. Вы можете потребовать от нас выдать копии не в формате фотокопии. Мы предоставим запрошенный вами формат, за исключением случаев, когда у нас нет возможности сделать это. Вы должны прислать нам письменный запрос, чтобы получить доступ к своей защищенной информации о здоровье. Если на ваш запрос мы ответим отказом, вы получите письменное объяснение его причин. В письме будет указано также, можно ли пересмотреть наше решение и как нас попросить о пересмотре.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Право вносить поправки или изменения в свою информацию PHI.** Вы имеете право потребовать от нас внесения поправок или изменений в вашу защищенную информацию о здоровье, если вы считаете, что она содержит неправильную информацию. Ваш запрос должен быть оформлен письменно, и в нем должно быть разъяснено, почему в эту информацию следует внести поправки. Мы можем отклонить ваш запрос, например, если не мы создали информацию, в которую вы хотите внести поправки, и создатель этой защищенной медицинской информации может вносить в нее поправки. Если на ваш запрос мы ответим отказом, вы получите письменное объяснение его причин. Вы можете выразить свое несогласие с нашим решением, и мы приложим ваше заявление к вашей защищенной информации о здоровье (PHI), в которую вы просите внести изменения. Если мы примем ваш запрос об исправлении информации, мы приложим разумные усилия для информирования других об исправлении, включая людей, которых вы назовете, и учтем эти изменения при любом будущем раскрытии этой информации.
- **Право на получение отчетов о раскрытии информации.** Вы имеете право получить список случаев раскрытия нами или нашими бизнес-партнерами вашей информации PHI за последние 6 лет. Это не распространяется на раскрытие информации в целях лечения, оплаты, обеспечения медицинского обслуживания или раскрытия информации, которое вы разрешили, и на некоторые другие виды деятельности. Если вы просите отчет более одного раза за 12-месячный период, мы можем взимать с вас разумную плату с учетом затрат на наш ответ на эти дополнительные запросы. Мы предоставим вам более подробную информацию о наших тарифах при запросе.
- **Право на подачу жалобы.** Если вы считаете, что ваши права на конфиденциальность нарушены или что мы нарушили наши свои протоколы обеспечения конфиденциальности, то можете подать нам жалобу письменно или по телефону, пользуясь контактной информацией в конце этого Уведомления. Кроме того, участники программы Medi-Cal могут обратиться с жалобой в Департамент здравоохранения штата Калифорния (DHCS), контактные данные которого указаны в следующем разделе.

Вы также можете подать письменную жалобу в Управление по вопросам гражданских прав при Департаменте здравоохранения и социальных служб по адресу 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, позвонив по телефону 1-800-368-1019 (TTY: 1-866-788-4989) или через портал www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

ЗА ОБРАЩЕНИЕ С ЖАЛОБОЙ МЫ НЕ ПРИМЕМ ПРОТИВ ВАС НИКАКИХ МЕР.

- **Право на получение копии данного Уведомления.** Вы можете в любое время потребовать предоставить вам копию нашего Уведомления, пользуясь контактной информацией в конце Уведомления. Если вы получаете это Уведомление на нашем сайте или по электронной почте, вы имеете право также потребовать его бумажную копию.

Контактная информация

Если у вас возникнут вопросы касательно этого Уведомления, наших правил обеспечения конфиденциальности вашей защищенной информации о здоровье или о том, как реализовать ваши права, обратитесь к нам письменно или по телефону, используя указанную ниже контактную информацию.

Health Net Privacy Office	Телефон:	1-800-522-0088
Attn: Privacy Official	Факс:	1-818-676-8314
P.O. Box 9103	Электронная почта:	Privacy@healthnet.com
Van Nuys, CA 9140		

Если вы считаете, что мы не защитили вашу конфиденциальность, и хотите подать жалобу, вы можете сделать это, позвонив или написав по адресу:

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

Телефон: 1-916-445-4646 или 1-866-866-0602 (TTY/ TDD: 1-877-735-2929)

Электронная почта: Privacyofficer@dhcs.ca.gov

УВЕДОМЛЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

В ЭТОМ УВЕДОМЛЕНИИ ОБЪЯСНЯЕТСЯ, КАКИМ ОБРАЗОМ МОЖЕТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНА ИЛИ РАСКРЫТА ВАША **ФИНАНСОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ** И КАК ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ ДОСТУП К ЭТОЙ ИНФОРМАЦИИ. ПРОЧИТАЙТЕ ЕГО ВНИМАТЕЛЬНО.

Мы стремимся сохранять конфиденциальность вашей персональной финансовой информации. В этом уведомлении «персональная финансовая информация» означает информацию об участнике плана или кандидата на получение страхового покрытия медицинского обслуживания, которая позволяет установить его личность, не является общедоступной и получена от этого человека или в связи с предоставлением покрытия медицинского обслуживания этому человеку.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Информация, которую мы собираем. Мы собираем указанную ниже персональную финансовую информацию из следующих источников:

- информацию из заявлений или других форм, например имя, адрес, возраст, медицинскую информацию и номер социального страхования;
- информацию о платежных операциях между вами и нашим планом, нашими аффилированными компаниями и другими организациями, например об оплате страховых взносов и истории страховых требований;
- информацию из отчетов о клиентах.

Порядок раскрытия информации. Мы не раскрываем персональную финансовую информацию об участниках или бывших участниках плана какой бы то ни было третьей стороне за исключением случаев, когда это требуется или разрешается законодательством. К примеру, в ходе своей обычной деятельности мы можем в соответствии с действующим законодательством раскрывать любую персональную финансовую информацию, которую мы собираем о вас, без вашего разрешения следующим организациям:

- своим аффилированным лицам, таким как другие страховщики;
- другим неаффилированным компаниям для осуществления нашей повседневной деятельности, например обработки финансовых операций, ведения ваших счетов, а также для выполнения постановлений судов и в целях расследования;
- неаффилированным компаниям, предоставляющим нам услуги, включая отправку рекламных сообщений от имени нашей компании.

Конфиденциальность и безопасность. Мы обеспечиваем физические, электронные и процедурные средства защиты в соответствии с применимыми стандартами штата и федеральными стандартами, чтобы защитить вашу персональную финансовую информацию от таких рисков, как потеря, уничтожение или ненадлежащее использование. Подобные меры включают защиту компьютеров, защищенные файлы и здания, а также ограничения на доступ к вашей личной финансовой информации.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Вопросы об этом Уведомлении.

Если у вас есть вопросы об этом уведомлении:

звоните по **бесплатному телефону на обратной стороне вашей идентификационной карточки** или обращайтесь в Health Net по телефону 1-800-522-0088.

Уведомление о применимом законодательстве

Применение этого Справочника участника плана регулируется многими законами. От них зависят ваши права и обязанности, даже если применимые законы не упомянуты или не объяснены в этом справочнике. Большинство это федеральные законы и законы штата, регулирующие работу программы Medi-Cal. Кроме того, применимыми могут быть другие федеральные законы и законы штата.

Уведомление о том, что программа Medi-Cal платит последней

В некоторых случаях за обслуживание, покрываемое планом Health Net, первым должен платить другой человек или другая организация. Например, если вы попали в автомобильную аварию или получили травму на работе, первой за ваше лечение платит автомобильная страховка или страховка, обеспечивающая компенсацию пострадавшим на рабочем месте.

Департамент здравоохранения штата Калифорния имеет право и обязанность взыскивать с первичного плательщика средства за покрываемые программой Medi-Cal услуги, если программа Medi-Cal не является первичным плательщиком. Если вы получили травму, ответственность за которую лежит на другом лице, вы или ваш представитель должны сообщить об этом в Департамент здравоохранения штата Калифорния в течение 30 дней после подачи иска или страхового требования. Уведомление можно подать через веб-сайт:

- программа возмещения при получении травмы — <http://dhcs.ca.gov/PI>;
- программа возмещения при получении компенсации пострадавшим на рабочем месте — <http://dhcs.ca.gov/WC>.

Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-916-445-9891.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Программа Medi-Cal действует в соответствии с законами штата и федеральными законами, устанавливающими ответственность третьих сторон за оплату медицинского обслуживания получателей страхового покрытия. Health Net будет предпринимать все возможные усилия, чтобы программа Medi-Cal была последним плательщиком, покрывающим ваше медицинское обслуживание.

Вы должны подавать соответствующие заявления, получать и использовать другое страховое покрытие медицинского обслуживания (ОНС), бесплатное для вас или оплачиваемое штатом. Если вы не подадите заявление и не будете использовать бесплатное или оплачиваемое штатом страхование ОНС, вы не сможете пользоваться страховым покрытием Medi-Cal. Если вы не предоставите безотлагательно информацию об изменениях в страховании ОНС и в связи с этим будете пользоваться страховым покрытием Medi-Cal, на которое вы не имеете права претендовать, с вас может взиматься компенсация в пользу Департамента здравоохранения штата Калифорния.

Уведомление о возмещении за счет имущества покойного

Программа Medi-Cal будет добиваться возмещения за счет имущества умерших участников Medi-Cal выполненных платежей, включая страховые взносы в рамках плана управляемого медицинского обслуживания, плату за услуги центров сестринского ухода, обслуживание на дому и по месту жительства, а также услуги, связанные с больничным уходом и лекарствами по рецепту, которые оказывались умершему участнику программы Medi-Cal в момент его 55-летия или в последующем. Если после смерти не осталось имущества, задолженность аннулируется.

Чтобы узнать больше о возмещении за счет имущества покойного, позвоните по телефону 1-916-650-0490 или обратитесь к юристу.

Уведомление о принятом решении

Health Net будет отправлять вам Уведомление о принятом решении (NOA) каждый раз, когда план Health Net отклоняет, задерживает, аннулирует или изменяет запрос на медицинское обслуживание. В случае несогласия с решением вы можете подать апелляцию в план Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Ответственность третьей стороны

Health Net не будет требовать возмещения расходов на покрываемое медицинское обслуживание, предоставленное участнику плана, если такое возмещение возможно за счет выплат в связи с деликтной ответственностью третьей стороны или страхования ответственности при несчастных случаях, включая компенсацию пострадавшим на рабочем месте и страховую защиту от незастрахованных автомобилистов. Однако Health Net сообщит о таких возможных случаях в Департамент здравоохранения (DHCS) и будет помогать DHCS добиваться соблюдения права штата на возмещение. Участники плана обязаны помогать плану Health Net и департаменту DHCS добиваться необходимого возмещения.

Независимые подрядчики

Отношения компании Health Net со всеми поставщиками услуг представляют собой отношения с независимым подрядчиком. Сотрудничающие с планом поставщики услуг не являются ни сотрудниками, ни представителями компании Health Net. Компания Health Net и ее сотрудники не являются ни сотрудниками, ни представителями сотрудничающих с планом поставщиков услуг. Ни при каких обстоятельствах компания Health Net не несет ответственность за халатность, ошибки и невнимательность как сотрудничающих, так и не сотрудничающих с ней поставщиков медицинских услуг. Отношения врач-пациент с участником плана поддерживают сотрудничающие с компанией Health Net поставщики услуг, но не сама компания. Компания Health Net не оказывает медицинскую помощь.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Мошенничество в отношении плана медицинского страхования

Мошенничество в отношении плана медицинского страхования определяется как злонамеренный обман плана или введение его в заблуждение поставщиком услуг, участником плана, работодателем или любым лицом, действующим от их имени. Мошенничество преследуется по закону как уголовное преступление. Любое лицо, сознательно и преднамеренно участвующее в совершении любых действий, направленных на совершение мошенничества по отношению к плану медицинского страхования путем подачи страхового требования, содержащего ложные или искаженные сведения, виновно в страховом мошенничестве.

Если у вас вызывают сомнения какие-либо элементы счета или Разъяснения страховых выплат либо если вам известно о незаконных действиях или вы подозреваете, что они имели место, позвоните на нашу горячую линию по вопросам мошенничества по телефону 1-866-685-8664. Горячая линия по вопросам мошенничества работает круглосуточно и без выходных. Все звонки строго конфиденциальны.

Обстоятельства вне контроля Health Net

Если стихийные бедствия или чрезвычайные ситуации приводят к неспособности сотрудничающих с компанией Health Net учреждений и сотрудников обеспечивать или предоставлять услуги либо страховое покрытие, предусмотренные этим Справочником участника плана, обязательства компании Health Net по предоставлению таких услуг и страхового покрытия ограничиваются требованием того, чтобы компания Health Net добросовестно прилагала надлежащие усилия для выполнения таких обязательств с учетом имеющихся ограничений на доступность медицинских учреждений и их сотрудников.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

6. Сообщение о проблемах и их решение

Как участник плана Health Net, вы можете столкнуться с двумя видами проблем.

- У вас возникают проблемы с планом Health Net, врачом, медицинской помощью или полученным лечением. В таком случае вы можете подать **жалобу** (или **претензию**).
- Вы не согласны с решением Health Net не покрывать или изменить оказываемые вам услуги. В таком случае вы можете подать **апелляцию**.

Чтобы уведомить нас о возникшей проблеме, вы можете использовать процедуру подачи претензии или апелляции в Health Net. Это не лишает вас ваших законных прав и имеющихся у вас средств правовой защиты. За обращение с жалобой или апелляцией мы не подвергнем вас дискриминации и не примем против вас никаких мер. Информация о вашей проблеме поможет нам улучшить обслуживание всех участников.

Всегда в первую очередь сообщайте о проблеме Health Net. Чтобы сообщить о проблеме, звоните нам по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Линия работает круглосуточно и без выходных. Мы рассмотрим вашу претензию или апелляцию и сообщим о своем решении. В разделах «Жалобы» и «Апелляции» ниже говорится о том, как подать претензию или апелляцию, в течение какого времени мы должны ответить и как запросить ускоренное (быстрое) рассмотрение.

Если ваша претензия или апелляция не рассматриваются либо вы недовольны результатом, позвоните в Департамент управляемого медицинского обслуживания штата Калифорния (DMHC) по телефону 1-888-НМО-2219 (TTY: 1-877-688-9891).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Также вам может помочь омбудсмен по вопросам управляемого медицинского обслуживания в рамках Medi-Cal Департамента здравоохранения штата Калифорния (DHCS). Вам могут помочь при проблемах со включением в план медицинского страхования, сменой плана или выходом из него. Также вы можете получить помощь в случае переезда и проблем с переводом страховки Medi-Cal в ваш новый округ. Звоните омбудсмену с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по телефону 1-888-452-8609.

Кроме того, вы можете подать претензию в окружное управление по предоставлению страхового покрытия относительно ваших прав на участие в программе Medi-Cal. Если вы не знаете, кому подавать претензию, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Чтобы сообщить о неправильной информации о вашем дополнительном медицинском страховании, звоните в Medi-Cal с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по телефону 1-800-541-5555.

Жалобы

Жалоба (или претензия) подается, если у вас возникла проблема или вы не удовлетворены услугами плана Health Net или поставщика медицинских услуг. Вы можете подавать жалобу, сколько бы времени ни прошло с момента события, ставшего ее причиной. Вы можете подать жалобу по телефону, в письменном виде или через сайт.

- **По телефону.** Звоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Линия работает круглосуточно и без выходных. Сообщите свой идентификационный номер участника плана медицинского страхования, имя и причину жалобы.
- **По почте.** Позвоните в Health Net по номеру 1-800-675-6110 (TTY: 711) и попросите прислать вам бланк. Получив бланк, заполните его. Укажите свой идентификационный номер участника плана медицинского страхования, имя и причину жалобы. Сообщите нам, что произошло и как мы можем помочь вам.

Отправьте заполненный бланк по адресу:

Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348

Бланки жалобы вы можете получить в офисе вашего врача.

- **Через сайт.** Зайдите на сайт Health Net по адресу www.healthnet.com.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Если вам нужна помощь в заполнении формы жалобы, мы можем оказать ее. Мы можем бесплатно предоставить услуги переводчика. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

В течение 5 дней после получения жалобы мы сообщим вам письмом, что получили ее. В течение 30 дней мы отправим вам еще одно письмо, в котором сообщим, как решена ваша проблема. Если ваша претензия к Health Net не касается вопросов страхового покрытия медицинского обслуживания, медицинской целесообразности или экспериментального либо проходящего испытания лечения и решение по этой претензии было принято до окончания следующего рабочего дня, письмо может не прийти.

Если вы хотите, чтобы решение было принято быстро, поскольку рассмотрение жалобы в стандартные сроки поставит вашу жизнь, здоровье или физические либо психические возможности под угрозу, вы можете запросить ускоренное (быстрое) рассмотрение. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, звоните нам по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Мы примем решение в течение 72 часов после получения вашей жалобы.

Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция — это требование к Health Net пересмотреть и изменить решение о покрытии запрашиваемых услуг. Если от нас пришло Уведомление о принятом решении (NOA), в котором говорится, что мы отказали в обслуживании либо отложили, изменили или прекратили его, и вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию. Ваш врач PCP также может подать апелляцию от вашего имени с вашего письменного разрешения.

Срок подачи апелляции составляет 60 календарных дней со дня получения NOA. Если в настоящее время вы проходите лечение и хотите его продолжить, тогда вы должны подать апелляцию не позднее 10 календарных дней со дня получения NOA или до даты, когда будет прекращено оказание услуг согласно информации, полученной от Health Net. При подаче апелляции сообщите нам, что вы хотите продолжать получать услуги.

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



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **По телефону.** Звоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Линия работает круглосуточно и без выходных. Сообщите свое имя, идентификационный номер участника плана медицинского страхования и назовите услугу, которой касается ваша апелляция.
- **По почте.** Позвоните в Health Net по номеру 1-800-675-6110 (TTY: 711) и попросите прислать вам бланк. Получив бланк, заполните его. Укажите свой идентификационный номер участника плана медицинского страхования, имя и услугу, которой касается ваша апелляция.

Отправьте заполненный бланк по адресу:

Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348

Бланки для апелляции вы можете получить в офисе своего врача.

- **Через сайт.** Зайдите на сайт Health Net по адресу www.healthnet.com.

Если вам нужна помощь в заполнении формы апелляции, мы можем оказать ее. Мы можем бесплатно предоставить услуги переводчика. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

В течение 5 дней с момента получения апелляции мы сообщим вам письмом, что получили ее. В течение 30 дней мы сообщим вам свое решение по апелляции.

Если вы или ваш врач хотите, чтобы решение было принято быстро, поскольку рассмотрение апелляции в стандартные сроки поставит вашу жизнь, здоровье или физические либо психические возможности под угрозу, вы можете запросить ускоренное (быстрое) рассмотрение. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Мы примем решение в течение 72 часов после получения вашей апелляции.

Если вы не согласны с решением по апелляции

Если вы подали апелляцию и получили письмо от Health Net, в котором говорится, что мы не изменили свое решение, или если вы не получили письмо с решением по апелляции, хотя уже прошло 30 дней, вы можете:

- обратиться в Департамент социальных служб и запросить **рассмотрение органами власти штата**, и тогда ваш случай рассмотрит судья;
- запросить в DMHC **независимую медицинскую экспертизу (IMR)**, и ваш случай рассмотрит сторонний эксперт, не связанный с Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Вам не придется платить за IMR или рассмотрение органами власти штата.

Вы имеете право запросить и IMR, и рассмотрение органами власти штата. Но если сначала вы запросили рассмотрение органами власти штата и оно состоялось, вы не можете просить о проведении IMR. В этом случае по рассмотрении органами власти штата выносится окончательное решение.

В следующих разделах подробно объясняется, как подать запрос на рассмотрение органами власти штата или IMR.

Независимая медицинская экспертиза (IMR)

Независимая медицинская экспертиза — это рассмотрение вашего случая внешним экспертом, не связанным с вашим планом медицинского страхования. Чтобы запросить проведение IMR, сначала необходимо подать апелляцию в Health Net. Если в течение 30 дней вы не получили ответ от вашего страхового плана или если вы недовольны решением, можно запрашивать IMR. Вы можете запросить IMR в течение 6 месяцев со дня уведомления вас о решении по апелляции.

Вы можете добиться проведения IMR сразу же, не подавая апелляцию. Это допускается в случаях, когда вашему здоровью угрожает непосредственная опасность.

Ниже рассказывается, как попросить о проведении независимой медицинской экспертизы (IMR). Термин «претензия» используется и для жалоб, и для апелляций.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Департамент управляемого медицинского обслуживания штата Калифорния регулирует работу планов медицинского страхования. Если у вас есть претензия к действиям плана медицинского страхования, позвоните нам по телефону **1-800-675-6110 (TTY: 711)** и воспользуйтесь процедурой подачи претензии, которая предусмотрена планом медицинского страхования, прежде чем обращаться в Департамент. Использование процедуры подачи претензии, предусмотренной вашим страховым планом, не лишает вас никаких законных прав или средств правовой защиты. Если вам нужна помощь по поводу претензии, касающейся экстренной ситуации, претензии, на которую план ответил отказом, или претензии, на которую план не ответил в течение 30 дней, вы можете обратиться за помощью в Департамент. Кроме того, возможно, у вас есть право на независимую медицинскую экспертизу (IMR). Если вы имеете право на IMR, то эта независимая медицинская экспертиза даст беспристрастную оценку решений вашего плана медицинского страхования касательно наличия медицинских показаний для предлагавшейся услуги или лечения, покрытия экспериментального или проходящего испытания лечения, а также споров об оплате за экстренную или неотложную медицинскую помощь. В Департамент можно позвонить по телефону для бесплатных звонков **(1-888-НМО-2219)**. Лица с нарушениями речи или слуха могут воспользоваться линией TDD **(1-877-688-9891)**. На сайте Департамента <http://www.hmohelp.ca.gov> вы найдете бланки жалоб и заявлений на проведение независимой медицинской экспертизы, а также необходимые инструкции.

Рассмотрение органами власти штата

Рассмотрение органами власти штата — это заседание с участием представителей Департамента социальных служб (DSS). Судья поможет решить вашу проблему. Вы можете подать прошение о рассмотрении органами власти штата, только если уже подавали апелляцию в Health Net и по-прежнему не удовлетворены решением или не получили решение по апелляции в течение 30 дней, а также не запрашивали IMR.

Вы можете подать прошение о рассмотрении органами власти штата в течение 120 дней со дня уведомления вас о решении по апелляции. Ваш врач PCP может подать прошение о рассмотрении органами власти штата от вашего имени с вашего письменного разрешения и с одобрения DSS. Вы также можете позвонить в DSS с просьбой одобрить прошение вашего врача PCP о рассмотрении органами власти штата.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Попросить о рассмотрении органами власти штата вы можете по телефону или по почте.

- **По телефону.** Позвоните в отдел DSS по работе с обращениями по номеру 1-800-952-5253 (TTY: 1-800-952-8349).
- **По почте.** Заполните форму, полученную вами вместе с уведомлением о решении по апелляции. Отправьте ее по адресу:

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

Если вам нужна помощь в подаче прошения о рассмотрении органами власти штата, мы можем оказать ее. Мы можем бесплатно предоставить услуги переводчика. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

На слушании вы изложите свою позицию. Мы изложим свою. Судье может потребоваться до 90 дней на вынесение решения по вашему делу. Компания Health Net должна выполнить решение судьи.

Если вы хотите, чтобы решение было принято быстро, поскольку рассмотрение органами власти штата в стандартные сроки поставит вашу жизнь, здоровье или физические либо психические возможности под угрозу, вы или ваш врач PCP можете запросить в DSS ускоренное (быстрое) рассмотрение органами власти штата. Департамент DSS должен принять решение в течение 3 рабочих дней после получения всех материалов по вашему делу от Health Net.

Мошенничество, растрата и злоупотребление

Если вы подозреваете, что поставщик медицинских услуг или лицо, которое получает покрытие Medi-Cal, совершили мошенничество, растрату или злоупотребление, у вас есть право сообщить об этом.

Мошенничество, растрата и злоупотребление поставщика медицинских услуг включают следующее:

- фальсификация медицинской документации;
- назначение большего количества лекарств, чем это необходимо по медицинским показаниям;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- предоставление большего количества медицинских услуг, чем это необходимо по медицинским показаниям;
- выставление счетов за услуги, которые не были оказаны;
- выставление счетов за услуги специалистов, которые не оказывались.

Мошенничество, растрата и злоупотребление лица, получающего страховое покрытие, включают следующее:

- одалживание, продажа или передача идентификационной карточки участника плана медицинского страхования или идентификационной карточки получателя страхового покрытия Medi-Cal (BIC) другому лицу;
- получение подобного или одинакового лечения или лекарства от нескольких поставщиков услуг;
- обращение в отделение экстренной помощи, когда ситуация не является экстренной;
- использование чужого номера социального страхования или идентификационного номера участника плана.

Чтобы сообщить о мошенничестве, растрате и злоупотреблении, запишите имя, адрес и идентификационный номер лица, совершившего мошенничество, растрату или злоупотребление. Предоставьте как можно больше информации об этом человеке, например номер телефона или специализацию, если это поставщик услуг. Укажите даты событий и кратко опишите, что произошло.

Отправьте свое сообщение по адресу:

Special Investigations Unit
1370 Timberlake Manor Parkway
Chesterfield, MO 63017
1-866-685-8664



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

7. Важные телефоны и термины

Важные телефоны

- Отдел обслуживания участников плана Health Net: 1-800-675-6110 (TTY: 711)
- **Обслуживание лиц с ограниченными возможностями**
 - Сайт: <https://www.ada.gov/>
 - Калифорнийская коммутаторная служба (CRS): TTY/TDD: 711
 - Sprint 1-888-877-5379 (голосовая связь)
 - MCI 1-800-735-2922 (голосовая связь)
 - Информация по вопросам, касающимся закона «О защите прав американских граждан с ограниченными возможностями» (ADA): 1-800-514-0301 (голосовая связь), 1-800-514-0383 (TDD)
- **Программа обслуживания детей (CCS)**
 - Сайт: <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>
 - Округ Керн: 1-661-868-0504
 - Округ Лос-Анджелес: 1-800-288-4584
 - Округ Сакраменто: 1-916-875-9900
 - Округ Сан-Диего: 1-619-528-4000
 - Округ Сан-Хоакин: 1-209-468-3900
 - Округ Станислаус: 1-209-558-7515
 - Округ Туларе: 1-559-685-5800
- **Программа охраны здоровья детей и предотвращения инвалидности (CHDP)**
 - Сайт: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
 - Округ Керн: 1-661-321-3000
 - Округ Лос-Анджелес: 1-800-993-2437
 - Округ Сакраменто: 1-916-875-7151
 - Округ Сан-Диего: 1-619-692-8808



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- Округ Сан-Хоакин: 1-209-468-8335
- Округ Станислаус: 1-209-558-8860
- Округ Туларе: 1-559-687-6915
- **Службы штата Калифорния**
 - Офис омбудсмена DHCS: 1-888-452-8609
(сайт: <https://www.dhcs.ca.gov>)
 - Департамент социальных служб (DSS): 1-800-952-5253
(TDD: 1-800-952-8349) (сайт: <https://www.cdss.ca.gov>)
 - Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC): 1-888-466-2219
(1-888-НМО-2219) (сайт: <http://dmhc.ca.gov/>)
- **Программа «Женщины, новорожденные и дети» (WIC)**
 - Телефон: 1-888-942-9675
 - Сайт: <https://www.cdph.ca.gov/Programs/CFH/DWICSN/Pages/Program-Landing1.aspx>
- **Управление социального обеспечения**
 - Дополнительный доход по социальному обеспечению (SSI):
1-800-772-1213
(TTY: 1-800-325-0778)
 - Сайт: <https://www.ssa.gov/>
- **ОТДЕЛЕНИЯ В ОКРУГАХ**
 - Сайт: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
 - Сайт плана психологической и психиатрической помощи:
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>
 - **Округ Керн**
Департамент социальных служб (DHS): 1-661-631-6807
Психологическая и психиатрическая помощь: 1-800-991-5272
 - **Округ Лос-Анджелес**
Департамент государственных социальных служб (DPSS)
Главная линия (предоставляются услуги переводчика):
1-877-481-1044
Центр обслуживания при Департаменте государственных социальных служб: 1-866-613-3777; 1-310-258-7400
Департамент психического здоровья округа Лос-Анджелес:
1-800-854-7771
 - **Округ Сакраменто**
Департамент социального обеспечения: 1-916-874-3100
Департамент здравоохранения и социальных служб
(психическое здоровье): 1-888-881-4881
 - **Округ Сан-Диего**
Департамент здравоохранения и социальных служб: 1-866-262-9881
Отдел психического здоровья округа Сан-Диего: 1-888-724-7240



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону
1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.
Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния
по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- **Округ Сан-Хоакин**
Департамент общественного здравоохранения: 1-209-468-3400
Психическое здоровье: 1-888-468-9370
Агентство социальных служб: 1-209-468-1000
- **Округ Станислаус**
Агентство по обслуживанию населения: 1-877-652-0734
Службы психического здоровья и восстановления: 1-888-376-6246
- **Округ Туларе**
Агентство социальных служб и здравоохранения: 1-800-540-6880
Департамент психического здоровья: 1-800-320-1616

Термины

Активная фаза родов. Период, когда женщина проходит три этапа родов и либо не может быть безопасно перевезена вовремя в другую больницу до родоразрешения, либо перевозка может нанести вред здоровью и безопасности женщины или плода.

Острое состояние. Медицинское состояние, которое возникает внезапно, требует быстрой медицинской помощи и длится недолго.

Апелляция. Направленный Health Net участником плана запрос на пересмотр и изменение решения о покрытии запрашиваемых услуг.

Страховое покрытие. Медицинское обслуживание и лекарства, покрываемые в рамках этого плана медицинского страхования.

Программа обслуживания детей штата Калифорния (CCS). Программа, которая предоставляет услуги для детей до 21 года с определенными заболеваниями и расстройствами здоровья.

Программа охраны здоровья детей и предотвращения инвалидности штата Калифорния (CHDP). Государственная программа здравоохранения, которая возмещает государственным и частным поставщикам медицинских услуг затраты на раннюю оценку состояния здоровья для выявления или профилактики заболеваний и инвалидности у детей и молодежи. Программа помогает детям и молодежи, имеющим право на регулярное медицинское обслуживание. Ваш врач PCP может предоставлять услуги CHDP.

Координатор обслуживания. Дипломированные медсестры или социальные работники, которые могут помочь вам понять свои основные проблемы со здоровьем и организовать медицинское обслуживание у ваших поставщиков услуг.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Сертифицированная сестра-акушерка (CNM). Специалист с лицензией дипломированной медицинской сестры, сертифицированный как сестра-акушерка Коллегией лицензированных медсестер штата Калифорния. Сертифицированная сестра-акушерка может оказывать помощь при нормальных родах.

Хроническое состояние. Болезнь или другая медицинская проблема, которая либо не может быть полностью излечена, либо прогрессирует со временем, либо требует лечения, чтобы ваше состояние не ухудшалось.

Клиника. Медицинское учреждение, которое участники могут выбрать в качестве врача первичного обслуживания (PCP). Это может быть медицинский центр, сертифицированный федеральными органами власти (FQHC), местная общественная клиника, сельская медицинская клиника (RHC), учреждение Службы здравоохранения для индейцев или любое другое учреждение первичной медицинской помощи.

Службы помощи взрослым по месту жительства (CBAS).

Амбулаторные услуги для соответствующих критериям участников в учреждениях, предоставляющих квалифицированный сестринский уход, социальное обслуживание, лечение, уход, обучение и поддержку для семьи больного или ухаживающего за ним лица, услуги питания, транспортные и другие услуги.

Жалоба. Устное или письменное выражение участником неудовлетворенности планом Health Net, поставщиком медицинских услуг, качеством медицинской помощи или предоставляемых услуг. Жалобу также называют претензией.

Непрерывность обслуживания. Возможность участника плана получать услуги программы Medi-Cal от их текущего поставщика в течение 12 месяцев при согласии поставщика услуг и Health Net.

Координация страхового покрытия (COB). Определение страхового покрытия (Medi-Cal, Medicare, коммерческое или другое страхование), которое несет первоочередную ответственность за организацию и оплату медицинского обслуживания, для участников, имеющих несколько видов медицинского страхования.

Организованная система здравоохранения округа (COHS). Местный орган, созданный решением наблюдательного совета округа для сотрудничества с программой Medi-Cal. Участники программы могут выбирать поставщика медицинского обслуживания среди поставщиков услуг COHS.

Доплата. Платеж, который вы осуществляете (как правило, при получении услуги) в дополнение к платежу страховщика.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Покрытие (покрываемые услуги). Медицинское обслуживание, предоставляемое участникам плана Health Net с учетом условий, ограничений и исключений договора с Medi-Cal, указанное в Справочнике участника плана (ЕОС) с возможными поправками.

DNCS. Департамент здравоохранения штата Калифорния. Это управление в администрации штата, которое курирует программу Medi-Cal.

Прекращение участия в плане. Прекращение использования данного плана медицинского страхования, если вы больше не имеете права участвовать в нем или переходите на новый план. Вы должны подписать форму, в которой говорится, что вы больше не хотите использовать этот план медицинского страхования, или позвонить в НСО и отказаться от участия по телефону.

DMHC. Департамент управляемого медицинского обслуживания штата Калифорния. Это управление в администрации штата, которое курирует планы управляемого медицинского обслуживания.

Медицинское оборудование длительного пользования (DME). Оборудование, которое необходимо по медицинским показаниям и заказывается вашим врачом или другим поставщиком услуг. Health Net решает, арендовать или покупать DME. Стоимость аренды не может превышать стоимость покупки. Ремонт медицинского оборудования покрывается.

Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение (EPSDT).

Услуги EPSDT предоставляются как часть страхового покрытия участникам программы Medi-Cal моложе 21 года для поддержания здоровья.

Участники должны проходить профилактические обследования, соответствующие их возрасту, с целью своевременного обнаружения проблем со здоровьем и раннего начала лечения заболеваний.

Состояние, требующее экстренной медицинской помощи. Медицинское или психическое состояние с такими серьезными симптомами, как активная фаза родов (см. определение выше) или сильная боль, при котором здравомыслящий человек, не имеющий медицинского образования, вправе справедливо предположить, что неоказание медицинской помощи немедленно может:

- подвергнуть ваше здоровье или здоровье плода серьезной опасности;
- привести к нарушению функций организма;
- привести к неправильной работе части тела или органа.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Экстренная медицинская помощь. Осмотр, проводимый врачом (или персоналом под руководством врача, если разрешено законом) для определения, имеет ли место состояние, требующее экстренной медицинской помощи. Оказание медицинской помощи для достижения клинической стабилизации вашего состояния (в пределах возможностей медицинского учреждения).

Экстренная транспортировка медицинским транспортом.

Транспортировка на автомобиле скорой медицинской помощи или аварийно-спасательной службы в отделение экстренной помощи для оказания экстренной медицинской помощи.

Участник. Лицо, являющееся участником плана медицинского страхования и получающее медицинские услуги в рамках такого плана.

Исключенные услуги. Услуги, которые не покрывает план Health Net; непокрываемые услуги.

Планирование семьи. Услуги по предотвращению или отсрочке беременности.

Медицинский центр, сертифицированный федеральными органами власти (FQHC). Медицинский центр в районе, где немного поставщиков медицинских услуг. В FQHC вы можете получить первичную и профилактическую медицинскую помощь.

Сдельная оплата (FFS). Означает, что вы не являетесь участником страхового плана управляемого медицинского обслуживания. В случае FFS ваш врач должен принять «стандартную» программу Medi-Cal и направлять счета за полученные вами услуги непосредственно в Medi-Cal.

Последующее наблюдение. Постоянное врачебное наблюдение за состоянием пациента после госпитализации или во время курса лечения.

Перечень покрываемых лекарств. Список лекарств или товаров, отвечающих определенным критериям и одобренных для использования участниками.

Мошенничество. Умышленный обман или искажение информации лицом, которое знает, что обман может привести к получению незаконной выгоды им или кем-либо еще.

Независимые родильные центры (FBC). Медицинские учреждения, предусматривающие родоразрешение беременной женщины вне ее дома, которые имеют лицензию или получили разрешение штата на оказание дородовой помощи, помощи при схватках и родах или послеродовой помощи, а также других амбулаторных услуг, покрываемых планом. Эти учреждения не являются больницами.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Претензия. Устное или письменное выражение участником неудовлетворенности планом Health Net, поставщиком медицинских услуг, качеством медицинской помощи или предоставляемых услуг. Жалобу также называют претензией.

Услуги и устройства для адаптации. Медицинские услуги, помогающие сохранять, приобретать и совершенствовать навыки и функции для повседневной жизни.

Health Care Options (HCO). Программа, с помощью которой вы можете стать участником плана медицинского страхования или отказаться от него.

Поставщики медицинских услуг. Врачи и специалисты (например, хирурги, онкологи или специалисты по отдельным органам и системам), которые сотрудничают с планом Health Net или являются членами сети Health Net.

Врачи, сотрудничающие с планом Health Net, должны иметь лицензию на право работы в Калифорнии и предоставлять услуги, покрываемые планом Health Net.

Как правило, на прием к специалисту вас должен направить ваш врач первичного обслуживания (PCP). Врач PCP должен предварительно согласовать с Health Net ваше направление к специалисту.

Для получения некоторых услуг направление от PCP **не** требуется. к ним относятся: планирование семьи, экстренная медицинская помощь, помощь акушера-гинеколога, конфиденциальные услуги.

Ниже указаны типы поставщиков медицинских услуг.

- Аудиолог — врач, проверяющий слух.
- Сертифицированная сестра-акушерка — медсестра, которая оказывает помощь во время беременности и родов.
- Семейный врач — врач, который лечит обычные заболевания у людей всех возрастов.
- Врач общей практики — врач, который лечит обычные заболевания.
- Терапевт — специалист по лечению внутренних болезней, включая инфекционные заболевания.
- Младшая медсестра — аттестованная медсестра, которая работает с вашим врачом.
- Консультант — специалист по семейным проблемам.
- Помощник врача или сертифицированный помощник врача — медик, не имеющий лицензии, который помогает вашим врачам оказывать вам медицинскую помощь.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- Медицинский специалист среднего звена — категория поставщиков медицинского обслуживания, к которой относятся сестры-акушерки, фельдшеры и практикующие медсестры.
- Помощник анестезиолога — медсестра, которая делает вам анестезию.
- Практикующая медсестра или фельдшер — лицо, которое работает в клинике или кабинете врача и выполняет (с определенными ограничениями) диагностику, лечение и уход.
- Акушер-гинеколог — специалист по женскому здоровью, который также оказывает помощь при беременности и родах.
- Эрготерапевт — врач, который помогает восстановить повседневные навыки и работоспособность после болезни или травмы.
- Педиатр — врач, который лечит детей с рождения и во время подросткового периода.
- Физиотерапевт — врач, который помогает восстановить силу тела после болезни или травмы.
- Врач-подиатр — специалист по заболеваниям стоп.
- Психолог — врач, который лечит психические расстройства, не назначая лекарств.
- Дипломированная медицинская сестра — медсестра с более высокой (чем у младшей медсестры) квалификацией, которая имеет лицензию на выполнение определенных процедур под руководством врача.
- Специалист по дыхательной терапии — медик, специализирующийся на проблемах органов дыхания.
- Логопед — специалист по проблемам речи.

Медицинское страхование. Страхование, которое выплачивается либо застрахованному лицу как компенсация расходов на медицинское обслуживание и хирургические вмешательства, понесенных им в результате болезни или травмы, либо напрямую поставщику медицинских услуг.

Медицинское обслуживание на дому. Квалифицированный сестринский уход и другие медицинские услуги, оказываемые на дому.

Поставщики медицинских услуг на дому. Поставщики, которые предоставляют квалифицированный сестринский уход и другие медицинские услуги на дому.

Хоспис. Оказание помощи по уменьшению физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта участнику со смертельным заболеванием (ожидается, что он проживет не более 6 месяцев).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Больница. Медицинское учреждение, в котором врачи и медицинские сестры проводят стационарное и амбулаторное лечение.

Госпитализация. Поступление в больницу для стационарного лечения.

Амбулаторное лечение в больнице. Медицинская или хирургическая помощь, предоставляемая в больнице без госпитализации в стационар.

Стационарное лечение. Медицинская помощь, для получения которой в необходимом объеме пациент должен ночевать в больнице или другом учреждении.

Длительное лечение. Лечение в медицинском учреждении продолжительностью более одного месяца после поступления.

План управляемого медицинского обслуживания. План Medi-Cal, в рамках которого для обслуживания его участников привлекаются только определенные врачи, специалисты, клиники, аптеки и больницы. Health Net является планом управляемого медицинского обслуживания.

Медицина на дому. Модель помощи, которая повысит качество медицинских услуг, улучшит контроль участников за своим обслуживанием и уменьшит со временем ненужные затраты.

Лечение, необходимое по медицинским показаниям (медицинская необходимость). Лечение, необходимое по медицинским показаниям, — это важные услуги, предоставление которых целесообразно и служит сохранению жизни. Эти услуги необходимы для предотвращения серьезных заболеваний или инвалидности, облегчения сильной боли путем лечения заболевания или травмы. Для участников программы Medi-Cal моложе 21 года к перечню таких услуг относится помощь, необходимая для лечения физических и психических заболеваний, включая расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ, согласно разделу 1396d(r) титула 42 свода нормативных актов США.

Программа Medicare. Федеральная программа медицинского страхования для людей в возрасте 65 лет и старше, людей младше 65 лет, имеющих некоторые виды инвалидности, людей с последней стадией почечной недостаточности (иногда называемая ESRD необратимая потеря функции почек, при которой требуется проведение диализа или пересадка).

Участник плана. Любой участник программы Medi-Cal, который включен в план Health Net и имеет право на получение покрываемых услуг.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Поставщик психологических и психиатрических услуг.

Лицензированный специалист, который предоставляет пациентам психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь.

Акушерские услуги. Услуги дородового, интранатального и послеродового ухода, включая услуги по планированию семьи для матери и неотложную помощь для новорожденных, предоставляемые сертифицированными сестрами-акушерками (CNM) и лицензированными акушерками (LM).

Сотрудничающие с планом поставщики услуг. Группа врачей, клиник, больниц и других поставщиков услуг, имеющих договор с Health Net на предоставление медицинской помощи.

Поставщик услуг, сотрудничающий с планом. См. «Участвующий поставщик услуг».

Непокрываемая услуга. Услуга, которую не покрывает план Health Net.

Неэкстренная транспортировка медицинским транспортом (NEMT).

Транспортировка, обеспечиваемая, если вы не можете добраться до места оказания покрываемой медицинской помощи на автомобиле, автобусе, поезде или такси. План Health Net оплачивает наименьшую стоимость NEMT для ваших медицинских потребностей.

Лекарство, не входящее в перечень покрываемых лекарств.

Лекарство, отсутствующее в перечне покрываемых лекарств.

Немедицинская транспортировка. Транспортировка в место оказания покрываемой услуги Medi-Cal и назад, одобренная вашим поставщиком услуг.

Неучаствующий поставщик услуг. Поставщик, не сотрудничающий с Health Net.

Другое страховое покрытие медицинского обслуживания (ОНС).

Термин «другое страховое покрытие медицинского обслуживания» означает частное медицинское страхование. Оно может включать медицинские, стоматологические, офтальмологические услуги, расходы на лекарства, а также дополнительные планы в рамках Medicare (Part C и Part D).

Ортопедическое устройство. Устройство, используемое в качестве опоры или шины и прикрепляемое к телу снаружи для поддержки или исправления сильно поврежденной или пораженной части тела, которое необходимо с медицинской точки зрения для восстановления здоровья участника плана.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Помощь вне зоны обслуживания. Помощь, оказываемая участнику, когда он находится вне зоны обслуживания.

Поставщик, не сотрудничающий с планом. Поставщик, не принадлежащий к сети Health Net.

Амбулаторное лечение. Медицинская помощь, для получения которой в необходимом объеме пациент не должен ночевать в больнице или другом учреждении.

Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь.

Амбулаторные услуги пациентам с легкими и умеренными психическими расстройствами, в том числе:

- индивидуальное или групповое обследование и лечение (психотерапия);
- психологическое тестирование, если оно показано для оценки состояния психического здоровья;
- амбулаторный контроль медикаментозной терапии;
- консультации психиатра;
- амбулаторные анализы, принадлежности и расходные материалы.

Паллиативное лечение. Оказание помощи по уменьшению физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта участнику с тяжелым заболеванием.

Участвующая больница. Лицензированная больница, заключившая договор с Health Net о предоставлении медицинских услуг участникам плана. Покрываемые услуги, которые некоторые участвующие больницы могут предлагать участникам плана, ограничиваются оценкой целесообразности и политикой обеспечения качества Health Net или договором Health Net с больницей.

Участвующий поставщик услуг (или участвующий врач). Врач, больница или другой лицензированный специалист в области здравоохранения либо лицензированное медицинское учреждение, включая учреждения для оказания помощи больным с подострым течением заболевания, заключившие договор с Health Net о предоставлении покрываемых медицинских услуг участникам плана во время получения ими медицинской помощи.

Услуги врача. Услуги, оказываемые лицом, получившим в соответствии с законом штата лицензию на занятие медициной или остеопатией, за исключением услуг, оказываемых врачами при госпитализации в больницу, которые включаются в счет больницы.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

План. См. «План управляемого медицинского обслуживания».

Услуги после стабилизации. Услуги, оказываемые после стабилизации состояния, требующего экстренной медицинской помощи.

Предварительное одобрение (или разрешение). Врач первичного обслуживания (PCP) должен получить одобрение Health Net, прежде чем вы сможете получить определенные услуги. План Health Net одобрит только те услуги, которые необходимы вам по медицинским показаниям.

Health Net не одобрит услуги от несотрудничающих поставщиков, если, по мнению Health Net, вы можете получить сопоставимые или более подходящие услуги от поставщиков, сотрудничающих с Health Net. Направление не является одобрением. Вы должны получить одобрение от Health Net.

Страховой взнос. Сумма, выплачиваемая за покрытие; стоимость покрытия.

Покрытие лекарств по рецепту. Покрытие медикаментов, выписанных врачом.

Лекарства по рецепту. Лекарства, которые по закону можно получить только при назначении их лицензированным поставщиком услуг в отличие от отпускаемых без рецепта (ОТС) лекарств.

Перечень предпочтительных лекарств (PDL). Одобренный этим планом медицинского страхования перечень лекарств, которые ваш врач может заказывать для вас. Другое название — перечень покрываемых лекарств.

Первичное обслуживание. См. «Обычная помощь».

Врач первичного обслуживания (PCP). Лицензированный поставщик услуг, к которому вы обращаетесь за медицинской помощью в большинстве случаев. PCP помогает вам получить всю необходимую помощь. Некоторая медицинская помощь сначала должна быть одобрена, за исключением следующих случаев:

- вам необходима экстренная медицинская помощь;
- вам необходима помощь акушера-гинеколога;
- вам необходимы конфиденциальные услуги;
- вам необходима помощь по планированию семьи.

Вашим врачом PCP может быть:

- врач общей практики;
- терапевт;
- педиатр;
- семейный врач;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- акушер-гинеколог;
- медицинский центр, сертифицированный федеральными органами власти (FQHC), или сельская медицинская клиника (RHC);
- практикующая медсестра;
- фельдшер;
- клиника.

Предварительное разрешение (предварительное одобрение).

Формальная процедура, требующая, чтобы поставщик медицинской помощи получал заблаговременное разрешение на определенные услуги или процедуры.

Протез. Искусственное устройство, прикрепляемое к телу для замены его недостающей части.

Указатель поставщиков услуг. Список поставщиков услуг, сотrudничающих с планом Health Net.

Состояние, требующее экстренной психиатрической помощи.

Психическое расстройство, симптомы которого достаточно серьезны, чтобы больной представлял непосредственную опасность для себя или окружающих либо был не в состоянии обеспечить себе или использовать пищу, кров или одежду.

Общественное здравоохранение. Медицинское обслуживание для всего населения в целом. Оно, в частности, включает анализ состояния системы здравоохранения, наблюдение за здоровьем, содействие оздоровлению, профилактические услуги, борьбу с инфекционными заболеваниями, охрану окружающей среды и улучшение санитарных условий, обеспечение готовности к чрезвычайным ситуациям и реагирование на них, а также гигиену труда.

Квалифицированный поставщик услуг. Врач, являющийся квалифицированным специалистом по лечению вашего заболевания.

Восстановительная хирургия. Хирургическое лечение, направленное на исправление физических недостатков, восстановление функций организма или нормального вида человека в пределах возможного. Физическими недостатками считаются патологии, вызванные врожденным пороком, отклонениями в развитии, травмой, инфекцией, опухолью или заболеванием.

Направление. Ситуация, когда ваш врач PCP говорит, что вы можете получить медицинскую помощь у другого поставщика услуг. Для некоторых видов медицинской помощи необходимо также предварительное одобрение.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

Обычная помощь. Необходимые по медицинским показаниям и профилактические услуги, профилактическое обследование детей или регулярное последующее наблюдение. Целью обычной помощи является предотвращение проблем со здоровьем.

Сельская медицинская клиника (RHC). Медицинский центр в районе, где немного поставщиков медицинского обслуживания. В RHC вы можете получить первичное и профилактическое медицинское обслуживание.

Конфиденциальные услуги. Необходимые по медицинским показаниям услуги, связанные с планированием семьи, инфекциями, передающимися половым путем (ЗППП), ВИЧ/СПИД, сексуальным насилием и абортами.

Серьезная болезнь. Заболевание или состояние, которое может привести к смертельному исходу и требует обязательного лечения.

Зона обслуживания. Географическая область, которую обслуживает план Health Net. В нее входят округа Керн, Лос-Анджелес, Сакраменто, Сан-Диего, Сан-Хоакин, Станислаус и Туларе.

Квалифицированный сестринский уход. Покрываемые услуги, предоставляемые лицензированными медсестрами, специалистами и/или терапевтами в учреждении квалифицированного сестринского ухода или у участника плана на дому.

Учреждение квалифицированного сестринского ухода.

Место, где предоставляется круглосуточная сестринская помощь, которую могут оказывать только подготовленные профессиональные медики.

Специалист (или врач-специалист). Врач, который лечит определенные виды заболеваний. Например, хирург-ортопед лечит переломы костей, аллерголог лечит аллергию, а кардиолог лечит болезни сердца. Как правило, на прием к специалисту вас должен направить ваш врач PCP.

Специализированная психологическая и психиатрическая помощь.

- Амбулаторное лечение:
 - психологическая и психиатрическая помощь (обследования, разработка плана лечения, лечение, реабилитация и работа с близкими пациента);
 - лекарственное обеспечение;
 - интенсивное лечение в дневном стационаре;
 - реабилитация в дневном стационаре;
 - кризисное вмешательство;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.

- стабилизация состояния при кризисе;
 - целевая координация медицинской помощи;
 - услуги поведенческой терапии;
 - координация интенсивной терапии (ICC);
 - интенсивное лечение на дому (IHBS);
 - терапевтическое пребывание у временных приемных родителей (TFC).
- Лечение с проживанием в медицинском учреждении:
 - центры лечения для взрослых с проживанием;
 - кризисные центры с проживанием.
 - Стационарное лечение:
 - стационарное лечение острых психиатрических состояний в больнице;
 - стационарное психиатрическое лечение в больнице;
 - лечение в психиатрическом учреждении.

Смертельная болезнь. Необратимое заболевание, которое, скорее всего, станет причиной смерти в течение одного года или менее при естественном развитии заболевания.

Определение тяжести и серьезности состояния (или первичное обследование). Оценка состояния вашего здоровья врачом или медсестрой, которые специально подготовлены для определения неотложности необходимой вам медицинской помощи.

Неотложная помощь (или неотложные услуги). Лечение болезни, травмы или состояния, требующих оказания медицинской помощи, в неэкстренной ситуации. Вы можете получить неотложную помощь у поставщика, не сотрудничающего с планом, если поставщики, которые с нами сотрудничают, временно недоступны или нет возможности к ним обратиться.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону
1-800-675-6110 (TTY: 711).

Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.
Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния
по номеру 711. Посетите наш сайт: www.healthnet.com.