

Справочник участника плана



Сведения о страховом покрытии

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

2021 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/TDD: 711). Звонки бесплатные. Ознакомьтесь с этим Справочником участника плана, чтобы узнать больше 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/TDD: 711). Звонки бесплатные.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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/TDD: 711). Звонки бесплатные.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

English: 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).

Arabic:

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

Armenian: 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

Chinese (Traditional): 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 ਸਾਮੁਦਾਇਕ ਸਮਾਧਾਨ) ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਇੱਕ ਦੁਬਾਸ਼ਿਏ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

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।

Hmong (White): 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).

Japanese: 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。

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Laotian: ຖ້າທ່ານ ຫຼື ບຸກຄົນໃດທ່ານກາລັງຊ່ວຍເຫຼືອ ມາກຖາມກ່ຽວກັບ Health Net Community Solutions, ທ່ານມາສິດທິຈະໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໂດຍທົ່ວເສຍຄ່າ. ເພື່ອໂອ້ລົມກັບວ່າມາແປພາສາ, ໂທຫາເບ 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Cambodian (Khmer): ប្រសិនបើលោកអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលលោកអ្នកកំពុងជួយមានសំណួរអំពី Health Net Community Solutions នោះលោកអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយ និងព័ត៌មានជាភាសារបស់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ដើម្បីនិយាយជាមួយអ្នកបកប្រែភាសា សូមហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711) ។

Persian (Farsi):

اگر شما یا شخصی که به وی کمک می کنید، سوالاتی در مورد Health Net Community Solutions دارید، شما حق دارید که کمک و اطلاعات را به زبان خودتان و به طور رایگان دریافت کنید. برای گفتگو با مترجم شفاهی، با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. (TTY: 711)

Russian: 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. Для того чтобы воспользоваться помощью устного переводчика, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Spanish: 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).

Tagalog: Kung ikaw o ang isang taong tinutulongan 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 คุณมีสิทธิที่จะขอรับความช่วยเหลือและข้อมูลเป็นภาษาของคุณได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หากต้องการคุยกับล่าม โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711)

Vietnamese: 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).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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.

- Бесплатные услуги и помощь людям с ограниченными возможностями для более эффективной коммуникации с нами, в том числе:
 - услуги квалифицированных 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 устных переводчиков;
 - печатные материалы на других языках.

Если вам необходимы эти услуги, свяжитесь с Health Net в любое время суток и в любой день недели по номеру 1-800-675-6110. Если у вас есть трудности со слухом или речью, воспользуйтесь услугами коммутаторной службы штата Калифорния (California) (TTY/TDD: 711). По запросу мы можем предоставить этот



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Уведомление о недопущении дискриминации

документ напечатанным шрифтом Брайля или крупным шрифтом, на аудиокассете или в электронном виде. Чтобы получить копию в одном из этих альтернативных форматов, позвоните или напишите нам:

Health Net
21281 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
1-800-675-6110
Коммутаторная служба штата Калифорния (California) 711

КАК ПОДАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

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, заболеваний, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной самоидентификации или сексуальной ориентации, вы имеете право подать претензию, обратившись в отдел обслуживания участников плана Health Net. Подать претензию можно лично, в письменном или в электронном виде.

- По телефону. Звоните круглосуточно и без выходных на номер 1-800-675-6110. Если у вас есть трудности со слухом или речью, воспользуйтесь услугами коммутаторной службы штата Калифорния (California) (TTY/TDD: 711).
- В письменном виде. Заполните бланк жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:
Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410
- Лично. Придите в офис своего врача или Health Net и сообщите, что хотите подать претензию.
- В электронной форме. Посетите сайт Health Net www.healthnet.com.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ВОПРОСАМ ГРАЖДАНСКИХ ПРАВ, ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ШТАТА КАЛИФОРНИЯ (CALIFORNIA)



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Уведомление о недопущении дискриминации

Кроме того, вы можете подать жалобу на нарушение своих гражданских прав в Управление по вопросам гражданских прав Департамента здравоохранения штата Калифорния (California) по телефону, в письменной или электронной форме.

- По телефону. Звоните на номер **916-440-7370**. Если у вас есть трудности с речью или слухом, позвоните по номеру **711 (телекоммуникационная коммутаторная служба)**.
- В письменном виде. Заполните бланк жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:

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

Формы для подачи жалоб можно найти на сайте
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- В электронной форме. Отправьте электронное письмо на адрес CivilRights@dhcs.ca.gov.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ВОПРОСАМ ГРАЖДАНСКИХ ПРАВ, ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ США

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 на нарушение ваших гражданских прав в Управление по вопросам гражданских прав при Департаменте здравоохранения и социальных служб США по телефону, в письменной или электронной форме.

- По телефону. Звоните по телефону: **1-800-368-1019**. Если у вас есть трудности со слухом или речью, позвоните по номеру **TTY/TDD 1-800-537-7697** или 711, чтобы воспользоваться услугами коммутаторной службы штата Калифорния (California).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Уведомление о недопущении дискриминации

- В письменном виде. Заполните бланк жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:

**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

Формы для подачи жалоб можно найти на сайте
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- В электронной форме. Посетите портал для подачи жалоб Управления по вопросам гражданских прав <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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 сотрудничает со штатом Калифорния (California), чтобы помочь вам получить необходимое медицинское обслуживание.

Справочник участника плана

В этом Справочнике участника плана описано ваше страховое покрытие в рамках плана 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 (DHCS). Если вы хотите получить дополнительную информацию, позвоните в Health Net по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Чтобы получить копию договора между Health Net и DHCS, позвоните по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD 711). 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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/TDD: 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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Содержание

Другие языки и форматы.....	1
Другие языки	1
Другие форматы	1
Услуги переводчика	2
Уведомление о недопущении дискриминации	5
Вас приветствует компания Health Net!	9
Справочник участника плана	9
Контактные данные	10
Содержание	11
1. Для новых участников плана	13
Как получить помощь	13
Кто может стать участником плана	14
Идентификационные карточки.....	15
Как принять участие в работе плана	17
2. Информация о вашем плане медицинского страхования	18
Общая информация о плане медицинского страхования	18
Как работает ваш план.....	20
Переход на другой план медицинского страхования.....	20
Студенты колледжа, переезжающие в другой округ или выезжающие из штата Калифорния (California)	21
Непрерывность обслуживания	23
Расходы.....	24
3. Как получить медицинскую помощь	26
Получение медицинского обслуживания	26
Где получать медицинское обслуживание.....	33
Сеть поставщиков услуг	35
Врач первичного обслуживания (PCP).....	41



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

4. Страховое покрытие и услуги	50
Что покрывает ваш план медицинского страхования	50
Страховое покрытие по программе Medi-Cal, предоставляемое Health Net	51
Координация медицинского обслуживания	77
Страховое покрытие в рамках Инициативы координированного медицинского обслуживания (CCI)	77
Программа «Здоровый дом»	78
Другие программы и услуги, покрываемые по программе Medi-Cal	80
Услуги, не предоставляемые Health Net или Medi-Cal	87
Оценка новых и существующих технологий	88
5. Права и обязанности	89
Ваши права	89
Ваши обязанности	91
Уведомление о конфиденциальности	92
Уведомление о применимом законодательстве	103
Уведомление о том, что программа Medi-Cal платит последней	103
Уведомление о возмещении за счет имущества покойного	104
Уведомление о принятом решении	105
Ответственность третьей стороны	105
Независимые подрядчики	105
Мошенничество в отношении плана медицинского страхования	106
Обстоятельства вне контроля Health Net	106
6. Сообщение о проблемах и их решение	107
Жалобы	108
Апелляции	109
Если вы не согласны с решением по апелляции	111
Жалобы в Департамент управляемого медицинского обслуживания и независимая медицинская экспертиза (IMR)	112
Рассмотрение органами власти штата	113
Мошенничество, растрата и злоупотребление	114
7. Важные телефоны и термины	116
Важные телефоны	116
Термины	118



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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 сомнения по поводу вашего обслуживания, обращайтесь в 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;
- помочь с получением услуг переводчика, если вы не владеете английским языком;
- помочь с получением информации на других языках и в других форматах.

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

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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: Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus или Tulare. Вы также можете иметь право на участие в программе Medi-Cal согласно правилам Управления социального обеспечения, если получаете дополнительный доход по социальному обеспечению или дополнительное пособие штата (SSI/SSP). С Управлением социального обеспечения и программой дополнительного дохода по социальному обеспечению (SSI) можно связаться по номеру 1-800-772-1213 (TTY/TDD: 1-800-325-0778).

По вопросам включения в страховой план звоните в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 или 711). Или посетите сайт 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 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 переходной программы Medi-Cal вы можете задать в местном отделении Департамента здравоохранения и социального обеспечения округа (контактные данные см. на сайте www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx), или позвонив в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 или 711).

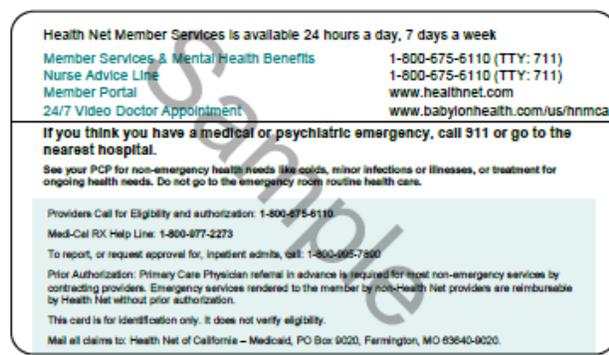
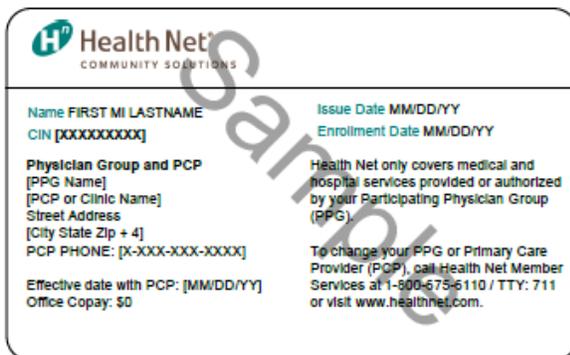


Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Идентификационные карточки

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



Ваша идентификационная карточка участника плана Health Net содержит важную информацию, в том числе указанную ниже.

- Имя и фамилия вашего врача первичного обслуживания (PCP) либо название вашей клиники или медицинской группы. Эта информация не указывается на идентификационных 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 новорожденных, которым Департамент здравоохранения присвоил идентификационный номер CIN. В сведениях о PCP будет указано «No Primary MD» (Основной лечащий врач не назначен).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- Адрес и номер телефона вашего врача первичного обслуживания (PCP). Эта информация не указывается на идентификационных 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 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 сменили PCP и/или медицинскую группу после выдачи последней идентификационной карточки участника плана, обратитесь в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), чтобы получить новую карточку с правильной информацией о PCP.
- Если у вас есть какие-либо вопросы относительно вашей идентификационной карточки участника плана, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Что нужно сделать с идентификационной карточкой участника плана Health Net

- Проверьте правильность информации на идентификационной карточке участника плана. Если она содержит неправильные данные, сразу же позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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 участника плана Health Net во всех следующих случаях:

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

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/TDD: 711).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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, а что Health Net может улучшить. Мы приглашаем на них всех участников страховых планов. Приходите на встречу!

Консультативный комитет местного сообщества

У Health Net есть группа, называемая Консультативным комитетом местного сообщества. Она состоит из потребителей, участников планов Health Net и общественных учреждений. При желании вы можете вступить в эту группу. Она 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.

Кроме того, эта группа позволяет членам комитета устанавливать связи и узнавать о ресурсах сообщества. Если вы хотите стать ее частью, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Комитет по вопросам взаимодействия с общественностью

У Health Net есть группа, называемая Комитетом по вопросам взаимодействия с общественностью. Она состоит из участников планов медицинского страхования и поставщиков услуг. Вступление в такую группу является добровольным. Она 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 его участников.

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

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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: округа Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus и Tulare. Health Net сотрудничает со штатом Калифорния (California), чтобы помочь 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/TDD: 711).

Когда начинает и заканчивает действовать страховое покрытие

В течение двух недель после включения в план Health Net вы получите идентификационную карточку участника плана Health Net. При получении медицинского обслуживания или лекарств по рецепту нужно предъявить идентификационную карточку участника плана Health Net и карточку получателя страхового покрытия по программе Medi-Cal (BIC).

Ваше покрытие Medi-Cal нужно продлевать ежегодно. Округ отправит вам форму для продления участия в программе Medi-Cal. Заполните эту форму и отправьте ее в местное агентство социальных служб вашего округа.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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 в рамках Health Net. Начать пользоваться страховым покрытием по программе Medi-Cal, предоставляемым в рамках плана Health Net, вы можете со дня его вступления в силу. Этой датой будет первый день месяца, следующего за завершением процедуры включения в план Health Net. 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/TDD: 1-800-430-7077 или 711). Или посетите сайт www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Вы также можете попросить прекратить ваше участие в программе Medi-Cal.

Health Net — это план медицинского страхования для участников программы Medi-Cal в округах Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus и Tulare. Ваше покрытие в рамках плана Health Net может измениться, если вы больше не будете участником программы Medi-Cal или переедете в другой округ. Покрытие плана Health Net может быть прекращено, если ваше местное отделение Департамента здравоохранения и социального обеспечения округа получит информацию, влияющую на ваше право участвовать в программе Medi-Cal. Контактные данные местного отделения можно найти на сайте www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. Если вы попадете в тюрьму, ваше покрытие в рамках плана Health Net прекратится. Если вы получите право на участие в альтернативной программе, ваше покрытие в рамках плана Health Net прекратится, но вы останетесь участником программы Medi-Cal. Если вы не знаете, действует ли еще ваше покрытие Health Net, позвоните по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Управляемое длительное обслуживание и поддержка (MLTSS)

Лица, имеющие право на участие в обеих программах (и Medicare, и Medi-Cal), должны стать участниками плана управляемого медицинского обслуживания в рамках Medi-Cal, чтобы получать страховое покрытие Medi-Cal, в том числе покрытие длительного обслуживания и поддержки (LTSS) и страховое покрытие, дополняющее Medicare.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Особые примечания относительно управляемого обслуживания для американских индейцев

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

Если вы являетесь американским индейцем, у вас есть право получать медицинское обслуживание в медицинских учреждениях для индейцев (ИНС). Получая медицинское обслуживание в таких учреждениях, вы можете сохранять страховку Health Net или отказаться от нее. Чтобы узнать подробнее о включении в план и прекращении участия, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Как работает ваш план

Health Net — это страховой план управляемого медицинского обслуживания, заключивший договор с DHCS. Планы управляемого обслуживания — это экономичный способ использования ресурсов здравоохранения. Они повышают доступность медицинского обслуживания и обеспечивают его качество. 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 с соблюдением стандартных сроков обслуживания и как узнать, имеете ли вы право на транспортные услуги.

Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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 в своем округе. Чтобы выбрать новый план, обращайтесь в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 или 711). Звоните с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. Или посетите сайт www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Обработка запроса на выход из плана Health Net и включение в новый план в округе проживания при отсутствии каких-либо связанных с ним проблем занимает до 30 дней. Чтобы узнать, на каком этапе находится рассмотрение вашего запроса, звоните в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 или 711).

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.

К участникам, 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; и участники, уже включенные в план Medicare, другой план Medi-Cal 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. Контактные данные местного отделения можно найти на сайте www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. Или позвоните в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 или 711).

Студенты колледжа, переезжающие в другой округ или выезжающие из штата Калифорния (California)

Если вы переезжаете в другой округ штата Калифорния (California) для учебы в колледже, план Health Net будет покрывать услуги отделения экстренной помощи и неотложную медицинскую помощь в вашем новом округе для некоторых заболеваний и состояний.

Если вы включены в программу Medi-Cal и будете учиться в колледже в другом округе штата Калифорния (California), вам не нужно подавать заявку на участие в программе Medi-Cal в таком округе.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Если вы на время переезжаете, чтобы учиться в колледже в другом округе штата Калифорния (California), 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. Используйте этот вариант, если хотите получать обычное или профилактическое медицинское обслуживание в своем новом округе. Вам может понадобиться сменить план медицинского страхования. Для получения ответов на вопросы и во избежание задержки с включением в новый план медицинского страхования обратитесь в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 или 711).

ИЛИ

- Принять решение не менять свой план медицинского страхования при временном переезде в другой округ на учебу в колледже. В новом округе вы сможете получать только экстренную и неотложную помощь при некоторых заболеваниях и состояниях. Подробную информацию см. в главе 3 «Как получить медицинскую помощь». За обычным или профилактическим медицинским обслуживанием вам необходимо будет обращаться к поставщикам услуг, сотрудничающим с планом Health Net и находящимся в округе проживания главы вашей семьи.

Если вы временно покидаете штат Калифорния (California), чтобы учиться в колледже другого штата, и хотите сохранить свое покрытие Medi-Cal, обратитесь к сотруднику местного отделения социальных служб вашего округа, отвечающему за определение ваших прав. Если вы имеете на это право, программа Medi-Cal будет покрывать экстренную медицинскую помощь в другом штате и госпитализацию для оказания экстренной медицинской помощи в Канаде (Canada) и Мексике (Mexico), если услуга одобрена, а врач и больница соответствуют правилам Medi-Cal. Если вы хотите стать участником программы Medicaid в другом штате, необходимо подать заявку в таком штате. Вы не будете иметь права на участие в программе Medi-Cal, и план Health Net не будет оплачивать ваше медицинское обслуживание.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Непрерывность обслуживания

Как участник плана Health Net, вы будете получать медицинское обслуживание от поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net. В некоторых случаях вы сможете обращаться к поставщикам услуг, которые не сотрудничают с планом Health Net, для обеспечения непрерывности обслуживания. Если вам требуется обеспечить непрерывность обслуживания, вы сможете посещать такого поставщика услуг до 12 месяцев или в некоторых случаях дольше. 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.

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. В рамках обеспечения непрерывности обслуживания план Health Net предусматривает обслуживание, помимо прочего, в указанных ниже ситуациях.

- Острые заболевания
- Хронические физические заболевания, психические расстройства, зависимость от психоактивных веществ
- Беременность
- Психологическая и психиатрическая помощь для матерей
- Болезнь в терминальной стадии
- Уход за новорожденным ребенком до достижения им возраста 36 месяцев
- Выполнение операции или другой процедуры, разрешенной планом Health Net в рамках документированного курса лечения, а также рекомендованной и задокументированной поставщиком услуг
- Чтобы узнать о других условиях, при которых у вас может быть право на обеспечение непрерывности обслуживания, обратитесь в отдел обслуживания участников плана Health Net.

Вы не имеете права на обеспечение непрерывности обслуживания, если не посещали своего врача хотя бы единожды за последние 12 месяцев, ваш врач не хочет сотрудничать с планом Health Net или у Health Net есть задокументированные сомнения относительно качества обслуживания вашим врачом. Чтобы узнать больше о непрерывности обслуживания, соответствующих требованиях и всех доступных услугах, звоните в отдел обслуживания участников плана.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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. В большинстве случаев участники плана Health Net **не** должны оплачивать покрываемые услуги, платить страховые взносы или безусловные франшизы. Для участников плана, включенных в Программу медицинского страхования детей штата Калифорния (California) (CCHIP) в округах Santa Clara, San Francisco и San Mateo или программу «Medi-Cal для семей» (Medi-Cal for Families), могут быть предусмотрены ежемесячные страховые взносы и доплаты. Вам может потребоваться оплатить медицинское обслуживание (за исключением экстренной помощи), предоставленное поставщиками услуг, не сотрудничающими с нашим планом. 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 ресурсов. 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.

- Оплата из расчета на человека.
 - Health Net ежемесячно выплачивает некоторым поставщикам услуг определенную сумму денег за каждого участника плана Health Net. Это называется оплатой из расчета на человека. Health Net и поставщики услуг совместно определяют сумму оплаты.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

- Сдельная оплата.
 - Некоторые поставщики услуг оказывают помощь участникам плана Health Net, а затем выставляют Health Net счет за предоставленные ими услуги. Это называется сдельной оплатой. Health Net и поставщики услуг совместно определяют стоимость каждой услуги.
- Health Net также платит поставщикам услуг за достижение определенных показателей качества.

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

Как попросить Health Net оплатить счет

Если вы получите счет за покрываемую услугу, не оплачивайте его. Сразу же позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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/TDD: 711). Health Net рассмотрит ваше страховое требование и решит, компенсировать ли ваши расходы.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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 имейте при себе свою идентификационную карточку участника плана Health Net, карточку получателя страхового покрытия Medi-Cal (BIC) и все прочие карточки медицинского страхования, которые у вас есть. Не позволяйте никому другому пользоваться вашей идентификационной карточкой участника плана 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/TDD: 711). Указатель поставщиков услуг также есть на сайте Health Net www.healthnet.com.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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 свою карточку VIC и идентификационную карточку участника плана 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.

Обычное медицинское обслуживание

«Обычным» называется регулярное медицинское обслуживание. Оно включает профилактические услуги, также называемые заботой о поддержании здоровья. Это помогает вам оставаться здоровым и не болеть. Профилактика включает регулярные осмотры, а также медицинское просвещение и консультирование. Дети могут получать крайне необходимые услуги ранней профилактики (включая профилактические обследования зрения и слуха, оценку развития и многое другое), указанные в педиатрических рекомендациях Bright Futures. Кроме профилактики, обычное медицинское обслуживание также включает помощь при болезни. Health Net покрывает обычное медицинское обслуживание, предоставляемое вашим врачом PCP.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Ваш врач PCP будет:

- предоставлять вам все обычное медицинское обслуживание, 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 требуется обычное медицинское обслуживание, вам нужно позвонить врачу PCP и записаться на прием. Обязательно звоните своему врачу PCP, прежде чем обратиться за медицинской помощью, если речь не идет об экстренной ситуации. 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 «Страховое покрытие и услуги» этого справочника.

Неотложная медицинская помощь

К неотложной медицинской помощи **не** относится обслуживание, которое вы получаете в экстренных ситуациях или при состоянии, угрожающем жизни. Это понятие подразумевает услуги, необходимые для предотвращения серьезного ущерба вашему здоровью, который может нанести внезапная болезнь, травма или осложнение текущего состояния. Прием у врача для получения неотложной помощи, не требующей предварительного одобрения (предварительного разрешения), проводится в течение 48 часов с момента вашего запроса. Если для нужных вам услуг неотложной помощи требуется предварительное разрешение, вы сможете попасть на прием в течение 96 часов с момента запроса.

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/TDD: 711). Кроме того, вы можете обратиться на линию сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Если вам нужна неотложная помощь за пределами зоны обслуживания, обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи. Неотложная помощь может понадобиться при простуде или больном горле, лихорадке, боли в ушах, растяжении мышцы, в связи с беременностью и родами. Для этого вам не нужно предварительное одобрение (предварительное разрешение). Если вам необходима неотложная психологическая или психиатрическая помощь, позвоните в план психологической и психиатрической помощи своего округа или в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Вы можете в любое время звонить в план психологической и психиатрической помощи своего округа или в свою организацию Health Net, оказывающую психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь. Линии работают круглосуточно и без выходных. Номера бесплатных телефонов для всех округов см. на сайте 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. У вас есть право обращаться за экстренной помощью в любую больницу или иное учреждение.

Экстренная медицинская помощь — это помощь при заболеваниях и состояниях, опасных для жизни. Такая помощь предоставляется при болезни или травме, которую не имеющий медицинского образования здравомыслящий человек (не специалист сферы здравоохранения) может обоснованно считать угрожающей здоровью человека (либо плода) или способной привести к нарушению функций организма, серьезному повреждению органа либо части тела, если помощь не будет оказана немедленно. К этой категории, помимо прочего, относятся следующие состояния:

- активная фаза родов;
- перелом;
- сильная боль;
- боль в груди;
- тяжелый ожог;
- передозировка лекарств или наркотических препаратов;
- обморок;
- сильное кровотечение;
- состояния, требующие экстренной психиатрической помощи, такие как тяжелая депрессия или мысли о самоубийстве.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Не обращайтесь в отделение экстренной помощи за обычным медицинским обслуживанием. Обычное медицинское обслуживание вы должны получать у своего врача PCP, который знает вас лучше всех. Если вы не знаете, требует ли ваше состояние экстренной медицинской помощи, позвоните врачу PCP. Вы также можете воспользоваться круглосуточной линией сестринских консультаций по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.

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 (Canada) и Мексики (Mexico) и нуждаетесь в экстренной медицинской помощи, Health Net **не** будет покрывать ее.

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 (лечение после стабилизации состояния), 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

Вы можете получить без разрешения родителя или опекуна перечисленные ниже услуги, только если вам исполнилось 12 лет.

- Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь в следующих случаях:
 - сексуальное насилие
 - физическое насилие
 - возникновение мыслей о нанесении вреда себе или окружающим



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- Тестирование на ВИЧ/СПИД, а также профилактика и лечение ВИЧ/СПИД
- Тестирование на заболевания, передающиеся половым путем, а также их профилактика и лечение
- Помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ

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

- Планирование семьи, контрацепция (включая стерилизацию)
- Аборт

Врач или клиника, оказывающие услуги, связанные с тестированием на беременность, планированием семьи, контрацепцией или заболеваниями, передающимися половым путем, не обязательно должны сотрудничать с планом Health Net. Вы можете выбрать любого поставщика услуг и обратиться к нему за получением такого обслуживания без направления и предварительного одобрения (предварительного разрешения). Услуги, не имеющие конфиденциального характера и предоставляемые поставщиками, которые не сотрудничают с планом, могут не покрываться. Для получения помощи в поиске врача или клиники, предоставляющих эти услуги, а также в получении этих услуг (включая транспортное обслуживание) звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Вы также можете воспользоваться круглосуточной линией сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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. Для этого следует обратиться в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.

Конфиденциальная помощь взрослым

Взрослые пациенты (достигшие 18 лет) 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 и контрацепция (включая стерилизацию);
- тестирование на беременность и связанные с ней консультации;



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- тестирование на ВИЧ/СПИД и профилактика ВИЧ/СПИД;
- тестирование на заболевания, передающиеся половым путем, их профилактика и лечение;
- медицинское обслуживание в случае сексуального насилия;
- амбулаторный аборт.

Врач или клиника не обязательно должны сотрудничать с планом Health Net. Вы можете выбрать любого поставщика услуг и обратиться к нему без направления и предварительного одобрения (предварительного разрешения) за получением такого обслуживания. Услуги, не имеющие конфиденциального характера и предоставляемые поставщиками, которые не сотрудничают с планом, могут не покрываться. Для получения помощи в поиске врача или клиники, предоставляющих эти услуги, а также в получении этих услуг (включая транспортное обслуживание) звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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.

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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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.

Вы можете получить дополнительную информацию, позвонив в Health Net по телефону 1-800-675-6110.

Донорство тканей и органов

Взрослые могут помочь сохранить жизни, став донорами тканей или органов. Если вам возрасте от 15 до 18 лет, стать донором вы можете с письменного согласия своего родителя или опекуна. Вы в любое время можете отказаться быть донором. Чтобы узнать больше о донорстве тканей или органов, поговорите со своим врачом РСР. Вы также можете посетить сайт Департамента здравоохранения и социальных служб США www.organdonor.gov.

Где получать медицинское обслуживание

Большую часть медицинских услуг вы будете получать у своего врача РСР. РСР будет предоставлять вам все обычное профилактическое обслуживание (направленное на поддержание здоровья). 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 вопросы, связанные со здоровьем, вы можете обратиться на линию сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.

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

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Моральные возражения

У некоторых поставщиков услуг есть моральные возражения против предоставления определенных услуг, покрываемых планом. Это означает, что они имеют право **не** предоставлять некоторые покрываемые услуги, которые противоречат их моральным воззрениям. Если у вашего поставщика услуг есть моральные возражения, он поможет вам найти другого поставщика, 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 остаются доступными, а план Health Net обязан обеспечить вам или члену вашей семьи доступ к поставщику услуг или госпитализацию для предоставления перечисленных ниже покрываемых услуг.

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

Вам следует получить подробную информацию до включения в план. Позвоните новому врачу, в медицинскую группу, объединение независимых практикующих врачей или клинику, услугами которых вы хотите пользоваться. Вы также можете позвонить в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), чтобы убедиться, что вы сможете получить необходимое вам медицинское обслуживание.

Указатель поставщиков услуг

В Указателе поставщиков услуг Health Net перечислены поставщики, входящие в сеть 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), медицинские учреждения для индейцев (IHC) и сельские медицинские клиники (RHC).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Указатель поставщиков услуг содержит названия, имена, специализацию, адреса, номера телефонов, время работы и языки обслуживания поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net. Он позволяет узнать, принимает ли 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). Если вы хотите получить информацию об образовании, подготовке и профессиональной сертификации врача, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

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

Если вам нужна печатная версия Указателя поставщиков услуг, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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.

Примечание. Американские индейцы могут выбрать в качестве PCP медицинское учреждение для индейцев (IHC).

Если у PCP, больницы или другого поставщика услуг есть моральные возражения против предоставления покрываемой услуги, например планирования семьи или аборта, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Дополнительная информация о моральных возражениях приведена в разделе «Моральные возражения» выше в этой главе.

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

Сотрудничающие с планом поставщики услуг

Для получения медицинского обслуживания вам нужно будет обращаться к поставщикам услуг, сотрудничающим с Health Net. Профилактическое и обычное медицинское обслуживание вы будете получать у своего врача PCP.

Необходимую помощь вам также будут предоставлять специалисты, больницы и другие поставщики услуг, сотрудничающие с планом Health Net.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Чтобы получить Указатель поставщиков услуг, сотрудничающих с нашим планом, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Указатель поставщиков услуг также доступен на сайте 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 поставщиками услуг, не сотрудничающими с нашим планом.

Поставщики услуг, не сотрудничающие с планом и находящиеся в зоне обслуживания

Поставщики услуг, не сотрудничающие с планом, — 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 поставщика услуг, не сотрудничающего с планом, когда оно необходимо по медицинским показаниям и не предоставляется сотрудничающими с планом поставщиками услуг.

План Health Net может дать вам направление к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом, если услуги, которые вам необходимы, не оказываются сотрудничающими с планом поставщиками или предоставляющие их поставщики находятся слишком далеко от вашего дома. Если мы дадим вам направление к поставщику, не сотрудничающему с нашим планом, мы оплатим его услуги.

Если вам нужна помощь в связи с услугами, предоставляемыми поставщиками, которые не сотрудничают с нашим планом, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Пребывание вне зоны обслуживания

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

В экстренных случаях звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи. Health Net покрывает экстренную помощь, предоставляемую поставщиками услуг, которые не сотрудничают с планом. Если вы находитесь в Канаде (Canada) или Мексике (Mexico) и нуждаетесь в экстренной медицинской помощи, требующей госпитализации, Health Net оплатит такую помощь. Если вы находитесь за рубежом, но не в Канаде (Canada) или Мексике (Mexico) и нуждаетесь в экстренной медицинской помощи, Health Net **не** будет ее покрывать.

Примечание. Американские индейцы могут получать услуги в медицинских учреждениях для индейцев (ИНС), не сотрудничающих с планом.

Если у вас есть вопросы относительно обслуживания, предоставляемого поставщиками услуг, которые не сотрудничают с планом, или за пределами зоны обслуживания, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Если офис закрыт, а вам нужна помощь представителя, позвоните на линию сестринской помощи по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.

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 Указатель поставщиков услуг Health Net, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Кроме того, он доступен на сайте www.healthnet.com.

Если вы хотите выбрать нового врача, вам также нужно позвонить нам, чтобы проверить, принимает ли выбранный вами врач PCP новых пациентов.

Если до того, как стать участником плана Health Net, вы наблюдались у определенного врача, который не сотрудничает с планом Health Net, вы можете продолжать наблюдаться у него в течение ограниченного периода времени. Это называется «непрерывностью обслуживания». Health Net обеспечивает непрерывность обслуживания в описанных ниже случаях.

- Острые заболевания (серьезное и внезапно развившееся состояние, продолжающееся короткое время, например инфаркт или воспаление легких) — до излечения.
- Хронические физические заболевания и психические расстройства — до 12 месяцев. Обычно до завершения вами курса лечения, когда ваш врач может безопасно передать вас под наблюдение другого поставщика услуг.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- Беременность — во время беременности и послеродового ухода (шесть недель после естественных родов или 8 недель после кесарева сечения).
- Психологическая и психиатрическая помощь для матерей — не более 12 месяцев после постановки диагноза или окончания беременности в зависимости от того, что произойдет позже.
- Смертельное заболевание или болезнь в терминальной стадии — в течение всего времени болезни.
- Уход за новорожденным до достижения им возраста 36 месяцев — не более 12 месяцев или до достижения ребенком возраста 36 месяцев в зависимости от того, что произойдет раньше.
- Выполнение операции или другой процедуры, разрешенной планом Health Net в рамках документированного курса лечения, а также рекомендованной и задокументированной поставщиком услуг. 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.

Чтобы узнать о других условиях, при которых у вас может быть право на обеспечение непрерывности обслуживания, обратитесь в отдел обслуживания участников плана Health Net.

Однако страховое покрытие непрерывного обслуживания не включает указанные ниже виды услуг.

- Предоставление медицинского оборудования длительного пользования
- Транспортные услуги
- Другие вспомогательные услуги
- Обслуживание, предоставляемое по программе Medi-Cal со сдельной оплатой, которое наш план не покрывает

Для обеспечения непрерывности обслуживания должны быть выполнены указанные ниже условия.

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Кроме того, некоторые участники плана могут продолжить получать услуги у своего поставщика в указанных ниже ситуациях.

- 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.
- 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 в течение 60 дней со дня вашего включения в план или до выполнения новой оценки состояния нашим планом без запроса от вас или поставщика услуг.
- Участники плана, не достигшие 21 года и получающие психиатрическую, психологическую или наркологическую помощь, могут продолжать лечение у предоставляющего ее поставщика услуг, не сотрудничающего с нашим планом, 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.

Более подробная информация о непрерывности обслуживания приведена в соответствующем разделе этого справочника. Чтобы узнать больше, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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 потребности в медицинском обслуживании, поэтому лучше выбрать PCP самостоятельно. Если вы являетесь участником программ Medicare и Medi-Cal одновременно, выбирать PCP вам не требуется.

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/TDD: 711).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 РСР 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, необходимо предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Своевременный доступ к медицинскому обслуживанию

Тип необходимой медицинской помощи	Максимальное время ожидания приема
Неотложная медицинская помощь, для которой не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение)	48 часов
Неотложная медицинская 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 (сопутствующими) 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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Время в пути и расстояние до места предоставления медицинского обслуживания

Обязанностью Health Net является соблюдение стандартов в отношении расстояния до места предоставления медицинского обслуживания 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 предоставления медицинского обслуживания, зависят от округа, в котором вы живете.

Если Health Net не может предоставить помощь с соблюдением этих стандартов, Департамент здравоохранения может утвердить другие стандарты, называемые альтернативными стандартами доступности. Чтобы ознакомиться со стандартами времени и расстояния Health Net, действующими в регионе вашего проживания, посетите сайт www.healthnet.com. Или позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Если вам нужна помощь поставщика услуг, находящегося далеко от вашего места проживания, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Вам помогут найти поставщика услуг, который находится ближе к вам. Если Health Net не сможет найти для вас поставщика услуг, расположенного ближе, вы можете попросить Health Net организовать транспортировку на приемы к вашему поставщику услуг, даже когда он находится далеко от места вашего проживания.

Расстояние считается большим, если вы не можете добраться до поставщика услуг с соблюдением стандартов Health Net в отношении времени в пути и расстояния до места предоставления медицинского обслуживания, действующих в вашем округе. Альтернативные стандарты доступности, которые Health Net может использовать для района вашего почтового индекса, при этом значения не имеют.

Врач первичного обслуживания (PCP)

Вы должны выбрать PCP в течение 30 дней со дня включения в план Health Net. В зависимости от своего 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

В качестве своего PCP вы можете выбрать медицинское учреждение для индейцев (IHC), медицинский центр, сертифицированный федеральными органами власти (FQHC), или сельскую медицинскую клинику (RHC). В зависимости от типа поставщика услуг 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/TDD: 711). Смена врача происходит в первый день следующего месяца.

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 PCP, 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/TDD: 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 потребности в медицинском обслуживании, поэтому лучше выбрать PCP самостоятельно.

Лучше всего постоянно наблюдаться у одного врача PCP, чтобы он мог хорошо изучить ваши потребности в медицинском обслуживании. 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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

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

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 участника плана, обратитесь в отдел обслуживания участников плана.

Только для участников плана, проживающих в округе Los Angeles

Если вы живете в округе Los Angeles, вы можете выбрать PCP из числа сотрудничающих с Health Net или среди врачей, сотрудничающих с нашим субподрядчиком Molina Healthcare of California (Molina). Если вам нужно посетить врача-специалиста, PCP направит вас к специалисту, сотрудничающему с Molina. Поставщики услуг, сотрудничающие с Molina, приведены в разделе «Molina» Указателя поставщиков услуг.

Прием у врача

Если вам нужно медицинское обслуживание

- Позвоните своему врачу PCP.
- При звонке будьте готовы сообщить номер своей идентификационной карточки участника плана Health Net.
- Если офис закрыт, оставьте сообщение на автоответчике, указав свои имя, фамилию и номер телефона.
- Возьмите на прием у врача свою карточку получателя страхового покрытия (VIC) и идентификационную карточку участника плана Health Net.
- Запросите транспортные услуги для поездки в медицинское учреждение, если это необходимо.
- Запросите услуги переводчика, если это необходимо.
- Вовремя придите на прием.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- 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.

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/TDD: 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 поставщика услуг, не сотрудничающего с планом, когда оно необходимо по медицинским показаниям, не может быть предоставлено поставщиками услуг, сотрудничающими с планом, и предварительно одобрено планом Health Net.

Если вы получите счет или с вас попросят доплату, которые вы, по вашему мнению, не должны оплачивать, вы можете направить страховое требование в Health Net. Вам нужно будет 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/TDD: 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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

Ваш врач PCP может дать вам специальную форму, которую необходимо передать специалисту. Врач-специалист заполнит эту форму и отправит ее обратно вашему PCP. Специалист будет вас лечить так долго, как посчитает необходимым.

Процесс оформления направления начинается у вашего врача PCP. PCP будет знать, нужно ли вам разрешение или вы можете записаться на прием напрямую. Если у вас есть вопросы о том, требуется ли вам разрешение на обслуживание у врача-специалиста или в больнице, звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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 PCP 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 PCP 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 специализированного медицинского обслуживания в течение длительного времени, вам может понадобиться 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 экземпляр политики оформления направлений Health Net, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Для перечисленных ниже видов обслуживания направление не нужно.

- Посещение PCP
- Посещение акушера-гинеколога (OB/GYN)
- Неотложная или экстренная медицинская помощь
- Конфиденциальные услуги для взрослых (например, в случае сексуального насилия)
- Услуги по планированию семьи (чтобы узнать больше, звоните в отдел информации и направлений по вопросам планирования семьи по телефону 1-800-942-1054)



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- Анализы на ВИЧ и консультации (для лиц в возрасте 12 лет и старше)
- Помощь при болезнях, передающихся половым путем (для лиц в возрасте 12 лет и старше)
- Иглоукалывание (первые два сеанса в течение месяца, для дополнительных посещений потребуется направление)
- Мануальная терапия (может потребоваться направление, если услуги предоставляются FQHC, RHC или IHC, не сотрудничающими с планом)
- Услуги подиатрии (лечение стоп)
- 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 перечисленных ниже видов обслуживания.

- Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь в следующих случаях:
 - сексуальное насилие
 - физическое насилие
 - возникновение мыслей о нанесении вреда себе или окружающим (для несовершеннолетних в возрасте 12 лет и старше)
- Медицинское обслуживание при беременности
- Медицинское обслуживание в случае сексуального насилия
- Лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (для несовершеннолетних в возрасте 12 лет и старше)

Предварительное одобрение (предварительное разрешение)

Прежде чем вы сможете получить некоторые виды медицинского обслуживания, РСР или специалисту нужно 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 (предварительное разрешение), даже если вы получаете их от поставщика услуг, сотрудничающего с Health Net:

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

Для некоторых услуг вам нужно оформлять предварительное одобрение (предварительное разрешение). В соответствии с разделом 1367.01(h)(1) Кодекса законов о здравоохранении и безопасности Health Net обычно принимает решение о предварительном одобрении (предварительном разрешении) в течение 5 рабочих дней после получения обоснованно необходимой для принятия решения информации.

Ускоренный (срочный) порядок рассмотрения запроса на предварительное одобрение (предварительное разрешение) Health Net применяется в случаях, когда применение стандартных сроков может (по мнению поставщика услуг или Health Net) серьезно угрожать вашей жизни, здоровью или возможности сохранить, поддерживать либо восстановить надлежащее функционирование организма. Health Net уведомит вас о своем решении 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 за принятие отрицательного решения в отношении страхового покрытия или услуги. 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 потребуется больше информации или времени для рассмотрения вашего запроса.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Для экстренной медицинской помощи предварительное одобрение (предварительное разрешение) не нужно, даже если она предоставляется поставщиком услуг, не сотрудничающим с планом, и за пределами зоны обслуживания. В частности, это касается помощи при схватках и родах, если вы беременны. Вам не нужно предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения конфиденциальных услуг, в частности связанных с планированием семьи, ВИЧ/СПИД и абортами в амбулаторных условиях.

Мнение другого врача

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

Если вы захотите узнать мнение другого врача, то сможете самостоятельно выбрать для этого поставщика услуг, сотрудничающего с планом. Чтобы получить помощь при выборе поставщика услуг, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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. Но при необходимости ваш сотрудничающий с планом поставщик услуг поможет получить направление для получения мнения другого врача.

Мнение другого врача о диагнозе, поставленном вашим врачом РСР, или плане лечения должно быть получено от другого врача-терапевта 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, или плане лечения 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 сферы здравоохранения», 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 в разделе «Апелляции» этого справочника.

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 РСР, чтобы получить эти услуги. Если вам нужна помощь в поиске гинеколога, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Вы также можете воспользоваться круглосуточной линией сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

4. Страхование покрытие и услуги

Что покрывает ваш план медицинского страхования

В этом разделе описаны 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. Если обслуживание предоставляется поставщиком, не сотрудничающим с нашим планом, вам необходимо предварительное одобрение (предварительное разрешение). Исключением являются конфиденциальные услуги, а также получение экстренной или неотложной медицинской помощи. 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. Для получения дополнительной информации о покрываемых для вас услугах позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

План Health Net предлагает указанные ниже услуги.

- Амбулаторное медицинское обслуживание
- Услуги телемедицины
- Психологическая и психиатрическая помощь (амбулаторно)
- Экстренная медицинская помощь
- Услуги хосписа и паллиативный уход
- Госпитализация
- Ведение беременности и уход за новорожденными
- Услуги для трансгендеров



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- Услуги и оборудование для реабилитации и развития навыков
- Лабораторные анализы и радиологическая диагностика (например, рентгенографическое обследование)
- Профилактика, оздоровление и контроль хронических заболеваний
- Программа профилактики диабета
- Помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ
- Услуги педиатра
- Офтальмологические услуги
- Неэкстренная транспортировка медицинским транспортом (NEMT)
- Транспортировка немедицинским транспортом (NMT)
- Длительное обслуживание и поддержка (LTSS)

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

Страхование покрытие по программе Medi-Cal, предоставляемое Health Net

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 (предварительного разрешения). Health Net покрывает прививки, рекомендованные Консультативным комитетом по вопросам вакцинации (ACIP) Центров по контролю и профилактике заболеваний (CDC).

- ***Медицинское обслуживание при аллергии***

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

▪ **Услуги анестезиолога**

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

Для стоматологических процедур мы покрываем следующие услуги, если получено разрешение Health Net:

- внутривенная седация или общая анестезия, выполняемая медицинским специалистом;
- услуги учреждения, связанные с седацией или анестезией и полученные в амбулаторном хирургическом центре, медицинском центре, сертифицированном федеральными органами власти (FQHC), стоматологическом кабинете или больнице.

▪ **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, центре сестринского ухода или медицинском учреждении для оказания помощи больным с подострым течением заболевания;
- все участники плана, если услуги предоставляются в амбулаторных отделениях больниц, медицинских центрах, сертифицированных федеральными органами власти (FQHC), или сельских медицинских клиниках (RHC), сотрудничающих с планом Health Net.

▪ **Диализ и гемодиализ**

Health Net покрывает диализную терапию. Health Net также покрывает услуги гемодиализа (хронического диализа), если они одобрены вашим врачом PCP и Health Net.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **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 (предварительного разрешения).

- **Услуги врача-терапевта**

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

- **Услуги подиатрии (лечение стоп)**

Health Net покрывает услуги подиатрии, если они необходимы по медицинским показаниям. Это касается диагностики, лечения, хирургических, механических, мануальных и электрических процедур для стоп. Покрытие распространяется на помощь, связанную с лодыжками и сухожилиями, идущими в стопу. Также покрываются нехирургические методы лечения мышц и сухожилий ноги, управляющих работой стопы.

- **Лечебная терапия**

Health Net покрывает разные виды лечебной терапии, включая:

- химиотерапию;
- лучевую терапию.

Услуги телемедицины

Телемедицина — это способ получения услуг без необходимости находиться в том же месте, что и их поставщик. Телемедицина может включать разговор в реальном времени с поставщиком услуг. Телемедицина также может включать обмен информацией с поставщиком услуг без беседы в режиме реального времени. В формате телемедицины доступны многие услуги. 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 к своему поставщику услуг, чтобы узнать, какие типы услуг можно получить посредством телемедицины.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Психологическая и психиатрическая помощь

- **Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь**
 - Health Net покрывает первичную оценку психического здоровья без необходимости получать предварительное одобрение (предварительное 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.
 - PCP 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;
 - 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/TDD: 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 психологической и психиатрической помощи вашего округа для оценки состояния. Чтобы получить дополнительную информацию, обратитесь к разделу «Специализированная психологическая и психиатрическая помощь» на странице 81.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Экстренная медицинская 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 Canada или Mexico. Необходимость в экстренной медицинской помощи — это состояние, сопровождающееся сильной болью или серьезной травмой. Состояние должно быть настолько серьезным, чтобы любой разумный человек, не являющийся медицинским специалистом, 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.

В экстренной ситуации фармацевт или отделение экстренной помощи больницы может выдать вам количество рецептурного лекарства, достаточное на 72 часа, если посчитает, что оно вам необходимо. Health Net оплатит запас лекарства в экстренной ситуации.

- **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 медицинской помощи, полученной в Canada или Mexico.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Услуги хосписа и паллиативный уход

Health Net покрывает хосписный и паллиативный уход для детей и взрослых, нуждающихся в уменьшении физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта. Взрослые пациенты не могут одновременно получать и хосписный, и паллиативный уход.

▪ **Хосписный уход**

Хосписный уход входит в страховое покрытие для смертельно больных участников плана. Хосписное обслуживание предоставляется людям, ожидаемая продолжительность жизни которых составляет не более 6 месяцев. Этот вид ухода преимущественно направлен на смягчение боли и симптомов, а не на лечение или продление жизни.

Хосписный уход включает следующие услуги.

- Помощь медсестер
- Физиотерапия, лечебная физкультура, эрготерапия, логопедия
- 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
- Краткосрочная замена ухаживающего лица сиделкой в стационаре на срок до пяти дней подряд с пребыванием в больнице, центре квалифицированного сестринского ухода или хосписе
- Краткосрочное стационарное лечение в больнице, центре квалифицированного сестринского ухода или хосписе для устранения боли и смягчения симптомов

▪ **Программа паллиативного ухода (Care Connections)**

Паллиативный уход — это тип ухода, ориентированный на пациента и его семью, который помогает повысить качество жизни путем прогнозирования, предотвращения и облегчения страданий. Ожидаемая продолжительность жизни не более шести месяцев не является условием получения паллиативного ухода. Паллиативный уход может предоставляться одновременно с лечением.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Программа паллиативного ухода (Care Connections) — это специализированная программа ухода на дому, предназначенная для участников плана с тяжелыми прогрессирующими заболеваниями. Наши специалисты работают с врачами участника плана, чтобы повысить качество жизни за счет оказания поддержки, предотвращения, лечения и устранения симптомов. Эта работа нацелена на повышение качества жизни не только участника плана, но и членов его семьи.

Паллиативный уход включает следующие услуги:

- заблаговременное планирование лечения;
- консультации и оценка паллиативного ухода;
- индивидуальный план обслуживания;
- помощь специалистов по паллиативному уходу;
- координация медицинского обслуживания;
- управление болью и симптомами;
- медицинское социальное обслуживание и услуги, связанные с психическим здоровьем;
- помощь священнослужителя;
- круглосуточная поддержка по телефону по вопросам паллиативного ухода;
- дополнительные услуги паллиативного ухода при медицинской необходимости или обоснованности для участников плана, соответствующих требованиям для их получения (например, экспрессивная психотерапия для детей).

Участники плана любого возраста могут получать услуги паллиативного ухода, если отвечают определенным требованиям. Чтобы узнать больше об этих требованиях и о самой программе, позвоните в Health Net.

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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **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;
- молокоотсосы и принадлежности;
- 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.

Start Smart for Your Baby (Start Smart) — это специальная программа для беременных женщин. План Health Net стремится помочь вам заботиться о себе и своем ребенке в течение всего срока беременности. Информацию можно получить по почте или по телефону. Если в течение беременности вам понадобится помощь, наши специалисты по организации медицинского обслуживания ответят на вопросы и окажут вам необходимую поддержку.

У нас есть много способов помочь вам позаботиться о здоровье во время беременности. Чтобы мы могли вам помочь, мы должны знать о вашей беременности. Позвоните в службу обслуживания участников по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD), как только вы узнаете, что беременны. Мы поможем вам организовать специальный уход, необходимый вам и вашему ребенку.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Лекарства по рецепту

Покрываемые лекарства

Ваш поставщик услуг может выписывать лекарства, входящие в перечень предпочтительных лекарств (PDL) Health Net, с учетом исключений и ограничений. PDL Health Net иногда называют перечнем покрываемых лекарств. Лекарства, входящие в PDL, 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 необходимо лекарство, не входящее в этот перечень, ему следует позвонить в Health Net и получить предварительное разрешение, чтобы вы могли получить лекарство.

Обратите внимание: наличие лекарства в PDL не означает, что ваш врач будет всегда выписывать его при соответствующем заболевании. Чтобы узнать, входит ли лекарство в PDL Health Net, или получить копию PDL, позвоните по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). PDL также можно найти на сайте www.healthnet.com.

Иногда поставщику услуг необходимо получить разрешение Health Net, чтобы выписать определенное лекарство. Health Net рассматривает такие запросы и принимает решения по ним в течение 24 часов.

- В экстренной ситуации фармацевт или сотрудник отделения экстренной помощи больницы может предоставить вам запас лекарства, достаточный для приема в течение 72 часов, если посчитает, что вам это необходимо. Health Net оплатит такой запас лекарства.
- Если запрос будет отклонен, Health Net отправит вам письмо с описанием причин отказа, а также альтернативных лекарств и методов лечения.

Аптеки

Получать лекарства по рецепту (впервые или повторно) следует в аптеке, сотрудничающей с Health Net. Список таких аптек можно найти в Указателе поставщиков услуг Health Net на сайте www.healthnet.com. Чтобы найти аптеку в своем районе, вы также можете позвонить по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Выбрав аптеку, приходите туда с рецептом. Ваш поставщик услуг может также отправить рецепт в аптеку вместо вас. Покажите в аптеке рецепт и свою карточку участника плана Health Net. Сообщите аптеке обо всех принимаемых вами лекарствах и аллергиях. Если у вас есть вопросы по поводу рецепта, задайте их фармацевту.

Только для участников из округа Los Angeles:

Если вы проживаете в округе Los Angeles, вы можете выбрать врача PCP, заключившего договор с нашим планом или 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 номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Программа временного продления послеродового ухода

Программа временного продления послеродового ухода (PPCE) предоставляет расширенное покрытие участникам программы Medi-Cal, имеющим связанные с материнством расстройства психического здоровья, во время беременности или в течение определенного периода времени после нее.

Health Net покрывает психологическую и психиатрическую помощь, связанную с материнством, для женщин во время беременности и в течение двух месяцев после ее окончания. Программа PPCE расширяет это покрытие на срок до 12 месяцев после постановки диагноза или окончания беременности в зависимости от того, что произойдет позже.

Чтобы вы имели право на участие в программе PPCE, врач должен подтвердить ваш диагноз (связанное с материнством расстройство психического здоровья) в течение 150 дней после окончания беременности. Если вы считаете, что нуждаетесь в этих услугах, спросите о них своего врача. Если ваш врач считает, что вам необходимо обслуживание в рамках PPCE, он заполнит и отправит за вас необходимые документы.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Организация медицинского обслуживания

Мы понимаем, что у определенных участников могут быть особые потребности. В подобных случаях Health Net предлагает участникам нашего плана услуги по организации медицинского обслуживания, чтобы помочь удовлетворить особые нужды, касающиеся медицинского ухода. Если у вас есть особые потребности, связанные с медицинским обслуживанием, психическим здоровьем или патологическими зависимостями, беременностью либо ограниченными возможностями, наши координаторы медицинского 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. Координаторы помогут вам разобраться с тем, какое страховое покрытие вам доступно в рамках плана Health Net, и расскажут, как сотрудничать с вашими врачами, чтобы достичь своих целей в области здоровья.

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 и состояний входят:

- травмы;
- рак;
- диабет;
- хроническая обструктивная болезнь легких (ХОБЛ);
- конечная стадия почечной недостаточности;
- сердечная недостаточность;
- серповидноклеточная анемия;
- рассеянный склероз;
- заболевание почек;
- ВИЧ/СПИД;
- гемофилия;
- возможность пересадки органа;
- депрессия;
- тревожные расстройства;
- беременность с высокими рисками.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Участникам плана также доступны другие программы организации медицинского обслуживания, в том числе указанные ниже.

- Care Connections — это программа паллиативного ухода на дому для детей и взрослых. Программа помогает получать услуги для облегчения симптомов и предлагает дополнительную поддержку для участников с прогрессирующими заболеваниями.
- Программа обслуживания в переходный период (ТСМ) — это программа для участников, которые находятся в процессе перехода от стационарного лечения в связи с острым заболеванием к лечению на дому. Она обеспечивает поддержку в координации медицинского обслуживания при его необходимости после выписки.
- Start Smart for Your Baby® — это программа для беременных и недавно родивших женщин. Она обеспечивает индивидуальную поддержку здоровой беременности и ухода за ребенком.

Услуги и оборудование для реабилитации и развития навыков

Это покрываемое обслуживание включает услуги и устройства, помогающие людям с травмами, ограниченными возможностями и хроническими заболеваниями улучшить или восстановить свои психические и физические возможности.

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) ограничены двумя сеансами в месяц совокупно с аудиологией, хиропрактикой, эрготерапией и логопедией при условии, что они проводятся врачом-терапевтом, стоматологом, подиатром или специалистом по иглоукальванию. При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (предварительное разрешение) на дополнительные услуги.

- **Аудиология (слух)**

Health Net покрывает услуги аудиологии. Амбулаторные аудиологические услуги ограничиваются двумя сеансами в месяц совокупно с иглоукальванием, хиропрактикой, эрготерапией и логопедией. При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (предварительное разрешение) на дополнительные услуги.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- ***Поведенческая терапия***

Поведенческая терапия (ВНТ) включает такие услуги и программы 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, одобрена планом и предоставляться в соответствии с утвержденным планом лечения.

- ***Клинические испытания методов лечения рака***

Health Net покрывает расходы на обычное медицинское обслуживание пациентов, участвующих в I, II, III или IV фазе клинических испытаний, 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.

- ***Кардиологическая реабилитация***

Health Net покрывает стационарную и амбулаторную кардиологическую реабилитацию.

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

Health Net покрывает затраты на покупку или аренду оборудования длительного пользования и принадлежностей для него, а также другие услуги по назначению врача. Медицинское оборудование длительного пользования, назначенное врачом, может покрываться при наличии медицинских показаний, чтобы сохранить функции организма, необходимые



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

для повседневной жизни, или предотвратить серьезное ограничение физических возможностей. Health Net не покрывает затраты на оборудование, приспособления и принадлежности, связанные с комфортом, удобством или роскошью, а также другие товары, для которых медицинское обслуживание не является основным предназначением.

- **Энтеральное и парентеральное питание**

Подобные методы снабжения организма питанием используются в случаях, когда заболевание не позволяет принимать пищу обычным способом. Смеси и препараты для энтерального и парентерального питания покрываются при наличии медицинских показаний.

- **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.

- **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 (предварительное разрешение) на дополнительные услуги.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **Ортопедические устройства 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 имплантируемые 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.

- **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 для улучшения или обеспечения нормального внешнего вида человека в пределах возможного. Физическими недостатками считаются патологии, вызванные врожденным пороком, отклонениями в развитии, травмой, инфекцией, опухолью, заболеванием, а также потребность в восстановлении молочной железы после мастэктомии. При этом возможны некоторые ограничения и исключения.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

▪ **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 проживание и питание в лицензированном центре, обеспечивающем круглосуточный квалифицированный сестринский уход.

▪ **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 (предварительное разрешение) на дополнительные услуги.

▪ **Услуги для трансгендеров**

Health Net покрывает в рамках страхового покрытия услуги для трансгендеров (связанные с подтверждением гендерной идентичности), если они необходимы по медицинским показаниям или отвечают критериям восстановительной хирургии.

Для страхового покрытия всего лечения, связанного с расстройством гендерной идентичности (GID), требуется предварительное утверждение (предварительное разрешение). Лечение должно соответствовать последней версии документа Всемирной профессиональной ассоциации по здоровью трансгендеров (WPATH) «Стандарты медицинской помощи транссексуалам, трансгендерам и гендерно неконформным индивидуумам» (*Standards of Care for the Health of Transsexual, Transgender, and Gender-Nonconforming People*) 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.

Страховое покрытие включает:

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 в процессе трансгендерного перехода от мужского пола к женскому покрывается только в случаях, когда надлежащая гормональная терапия не привела к увеличению груди.

Дополнительную информацию можно получить в отделе обслуживания участников плана Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Лабораторные анализы и радиологическая диагностика

При наличии медицинских показаний Health Net покрывает услуги лабораторной и рентгенографической диагностики, предоставляемые амбулаторно и стационарно. Различные передовые процедуры визуализации, например КТ, МРТ и ПЭТ, 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
- Услуги в соответствии с рекомендациями Bright Futures от Американской академии педиатрии
- Профилактические услуги для женщин, рекомендованные Американским колледжем акушерства и гинекологии
- Помощь в отказе от курения, также именуемая услугами по преодолению табачной зависимости
- Профилактические услуги категорий А и В, рекомендованные Рабочей группой по профилактическим мероприятиям США



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Услуги планирования семьи предоставляются участникам плана детородного возраста, чтобы помочь им определить желаемое количество детей и предпочтительные промежутки между их рождением. В эти услуги входят все формы контрацепции, утвержденные Федеральным управлением по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA). Услуги планирования семьи предоставляют РСР 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 (предварительное разрешение) от Health Net. Не связанные с планированием семьи услуги, предоставляемые поставщиками, которые не сотрудничают с планом, могут не покрываться. Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

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 специалистов по управлению медицинским обслуживанием. 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 активно участвовать 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 в случае самостоятельного обращения позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (пользователи TTY/TDD могут обратиться в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711 и указать номер отдела обслуживания участников плана 1-800-675-6110). Вы можете попросить соединить вас с инструктором по вопросам контроля заболевания.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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:

- помощь и поддержка от людей, имеющих такое же заболевание;
- 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 больше об этих требованиях и о самой программе, позвоните в Health Net.

Помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ

План покрывает указанные ниже услуги.

- Тестирование на предмет злоупотребления алкоголем и употребления запрещенных веществ.
- 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 консультации для обсуждения пристрастия к спиртному: три раза в год.

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Услуги педиатра

План покрывает указанные ниже услуги.

- Ранние и периодические профилактические обследования, диагностика и лечение, рекомендованные в педиатрических указаниях Bright Futures для поддержания вашего здоровья и здоровья вашего ребенка. Эти услуги предоставляются бесплатно.
- Если вам или вашему ребенку меньше 21 года, Health Net покрывает профилактические осмотры ребенка. Профилактический осмотр ребенка — это комплекс профилактических, диагностических и лечебных услуг и обследований.
- Health Net назначит время посещения и предоставит транспорт, чтобы помочь детям получить необходимое обслуживание.
- Профилактическое обслуживание может представлять собой регулярные профилактические обследования, которые помогут вашему врачу обнаруживать проблемы на ранней стадии. Регулярные обследования помогут вам или вашему педиатру обнаруживать проблемы с зубами, зрением, слухом, психическим и общим здоровьем, употреблением психоактивных веществ. Health Net покрывает профилактические обследования (включая определение уровня свинца в крови) в любое время, когда это требуется, даже если они проводятся не в рамках регулярного осмотра вас или вашего ребенка. Кроме того, частью профилактического обслуживания могут быть прививки, необходимые вам или вашему ребенку. Health Net необходимо убедиться, что все включенные в план дети получают нужные прививки, во время любого из визитов для получения медицинского обслуживания. Профилактические медицинские услуги, в том числе обследования, предоставляются бесплатно и без предварительного одобрения (предварительного разрешения). Однако для оценки уровня общего развития участников в возрасте 6–20 лет требуется предварительное разрешение.
- Если в ходе осмотра или профилактического обследования будут выявлены проблемы с физическим или психическим здоровьем, может быть предоставлена медицинская помощь для устранения или смягчения таких проблем. 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;



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- 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;
 - организация медицинского обслуживания и медицинское просвещение;
 - восстановительная хирургия, под которой понимается хирургическое вмешательство, направленное на исправление физических недостатков, вызванных врожденными дефектами, нарушениями развития, травмами, инфекцией, опухолью или заболеванием, для восстановления функций организма либо нормального внешнего вида.
- Координация медицинского обслуживания, направленная на то, чтобы помочь вам или вашему ребенку получить необходимый уход, даже если Health Net не отвечает за оплату этого обслуживания. В число таких услуг входят:
 - лечение и реабилитация при психических нарушениях и расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ;
 - лечение проблем стоматологического характера (включая ортодонтию).

Офтальмологические услуги

План покрывает указанные ниже услуги.

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Неэкстренная транспортировка медицинским транспортом (NEMT)

Вы имеете право на неэкстренную транспортировку медицинским транспортом (NEMT) для посещения врача, если эти услуги покрываются программой Medi-Cal. О таких услугах транспортировки можно попросить своего врача, если вы не можете добраться на прием для получения медицинского или стоматологического обслуживания, психологической, психиатрической либо наркологической помощи или в аптеку автомобилем, автобусом, поездом или на такси. Какой тип транспортных услуг вам требуется, определит ваш врач.

Неэкстренная транспортировка медицинским транспортом осуществляется на машинах скорой помощи, транспорте для инвалидных колясок, машинах для лежачих больных или воздушном транспорте. Это не поездка на легковом автомобиле, автобусе или такси. Когда вам нужно добраться 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 и с учетом физического состояния можно перевозить на транспорте для инвалидных колясок, Health Net не будет оплачивать перевозку машиной скорой помощи. Вы имеете право на перевозку авиатранспортом, только если при вашем состоянии невозможно использовать никакой вид наземного транспорта.

Неэкстренную транспортировку медицинским транспортом нужно использовать в следующих случаях:

- если она необходима по медицинским показаниям или с учетом физического состояния, что указано в выданном врачом или другим поставщиком услуг 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 из 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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

Ограничения на неэкстренную транспортировку медицинским транспортом

При наличии предписания от поставщика услуг покрытие неэкстренной транспортировки медицинским транспортом (NEMT) для получения медицинского, стоматологического обслуживания, психологической, психиатрической и наркологической помощи, покрываемых программой Medi-Cal, и обратно не ограничено. Страхование покрытие NEMT распространяется на некоторые поездки в аптеки, например за лекарствами. Чтобы больше узнать о неэкстренных поездках на медицинском транспорте в аптеку или заказать такую поездку, позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Если посещение медицинского учреждения покрывается программой Medi-Cal, но не через план медицинского страхования, Health Net предоставит или поможет вам заказать транспортные услуги.

В каких случаях услуги не предоставляются

Транспортные услуги не предоставляются, если ваше заболевание и физическое состояние позволяют добраться в медицинское учреждение или к врачу на машине, автобусе, такси либо другом легкодоступном виде транспорта. Транспорт не предоставляется, 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Если вы не в состоянии самостоятельно вести автомобиль, чтобы приехать в медицинское учреждение для получения услуг, которые покрывает программа Medi-Cal, Health Net может помочь вам добраться. Health Net организует вашу доставку автомобилем, на такси, автобусе или другим общественным или частным транспортом в указанное медицинское учреждение. Помимо этого, у вас может быть член семьи или друг, который доставит вас на прием, а Health Net возместит ему затраты на дорогу. Health Net не компенсирует затраты на дорогу, если участники самостоятельно едут за рулем к месту назначения и назад.

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 перевозку немедицинским транспортом для получения одобренных услуг, позвоните в Health Net по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711) по крайней мере за 5 рабочих дней (рабочими являются дни 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.

Примечание. Американские индейцы могут обращаться за услугами перевозки немедицинским транспортом в местную клинику для индейцев (ИНС).

Ограничения на транспортировку немедицинским транспортом

Покрытие транспортировки немедицинским транспортом для получения медицинского, стоматологического обслуживания, психологической, психиатрической и наркологической помощи и обратно при наличии разрешения Health Net не ограничено. Если посещение медицинского учреждения покрывается программой Medi-Cal, а не планом медицинского страхования, ваш страховой план предоставит или поможет вам организовать транспортные услуги. Участники плана не могут ехать за рулем самостоятельно или напрямую получать возмещение.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

В каких случаях услуги не предоставляются

Транспортировка немедицинским транспортом не осуществляется, если:

- по медицинским показаниям для транспортировки в место получения покрываемых услуг необходима машина скорой помощи, транспорт для инвалидных колясок, машина для лежачих больных или другой тип неэкстренной транспортировки медицинским транспортом;
- если вам нужна помощь водителя, чтобы добраться из вашего места проживания до машины и назад либо от машины до места лечения и назад, в связи с физическими или медицинскими ограничениями;
- вы передвигаетесь в инвалидной коляске и не способны сесть в транспортное средство и выйти из него без помощи водителя;
- услуга не покрывается по программе Medi-Cal.

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:

- участие во Многоцелевой программе обслуживания пожилых (MSSP), одобренное Health Net;
- услуги центра квалифицированного сестринского ухода, одобренные Health Net;
- услуги Служб помощи взрослым по месту жительства (CBAS), одобренные Health Net.

ТОЛЬКО ДЛЯ ОКРУГОВ LOS ANGELES И SAN DIEGO

- **Многоцелевая программа обслуживания пожилых (MSSP).** Участвовать в программе MSSP могут люди с ограниченными возможностями в возрасте 65 лет и больше, проживающие на территории обслуживания, одобренной для данной программы, и имеющие право на пребывание в центре сестринского ухода, но пожелавшие остаться 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 уходом за собой;
 - присмотр на случай травм и обострений болезни;



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- управление медицинским обслуживанием;
 - 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.
- **Центр квалифицированного сестринского ухода (медицинское учреждение для оказания помощи больным с подострым течением заболевания и сестринского ухода).** Наш план покрывает услуги центров 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;
 - организация медицинского обслуживания;
 - рентгенологические обследования и лабораторные анализы;
 - физиотерапия, логопедическое лечение и эрготерапия;
 - лекарства по рецепту и организация приема лекарств;
 - медицинские принадлежности, приспособления и оборудование.
- **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 Los Angeles и San Diego. 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 по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

ДЛЯ ВСЕХ ОКРУГОВ

- **Службы помощи взрослым по месту жительства (CBAS).** Вы можете иметь право на такие услуги, 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 процедуры;
- социальные услуги;
- помощь в уходе за собой;
- питание;
- консультации по поводу питания;
- транспортировка из дома в центр CBAS и обратно.

Координация медицинского обслуживания

План Health Net предлагает бесплатные услуги 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/TDD: 711).

Страхование покрытие в рамках Инициативы координированного медицинского обслуживания (CCI)

Только для округов Los Angeles и San Diego

- Инициатива координированного медицинского обслуживания (CCI) штата California 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Cal MediConnect

Программа Cal MediConnect направлена на улучшение координации медицинской помощи для правомочных получателей покрытия по обеим страховым программам (Medi-Cal и Medicare). Она позволяет им стать участниками одного страхового плана, управляющего всем их страховым покрытием, а не двух отдельных планов, действующих по программам Medi-Cal и Medicare. Она также обеспечивает высококачественную медицинскую помощь, которая помогает людям оставаться здоровым и жить дома как можно дольше.

Если вы являетесь участником плана Health Net Cal MediConnect, план обеспечивает вам указанное ниже обслуживание.

- Сеть 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

Управляемое длительное обслуживание и поддержка (MLTSS)

Лица, имеющие право на участие в обеих программах (и Medicare, и Medi-Cal), должны стать участниками плана управляемого медицинского обслуживания в рамках Medi-Cal, чтобы получать страховое покрытие Medi-Cal, в том числе покрытие длительного обслуживания и поддержки (LTSS) и страховое покрытие, дополняющее Medicare.

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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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.
 - У вас имеются три или более хронических заболеваний, 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.

Мы не покрываем услуги по 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Другие программы и услуги, покрываемые по программе Medi-Cal

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

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

Специализированная психологическая и психиатрическая помощь

Ряд услуг психологической и психиатрической помощи предоставляются не Health Net, а планами психологической и психиатрической помощи округов. К такого рода услугам относится специализированная психологическая и психиатрическая помощь (SMHS) для участников программы 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;
 - стабилизация состояния при кризисе;
 - целевая организация медицинского обслуживания;
 - услуги поведенческой терапии (покрытие предоставляется участникам возрастом до 21 года);
 - координация интенсивной терапии (ICC) (покрытие предоставляется участникам возрастом до 21 года);
 - услуги интенсивного лечения на дому (IHBS) (покрытие предоставляется участникам возрастом до 21 года);



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- терапевтическое пребывание у временных приемных родителей (TFC) (покрытие предоставляется участникам возрастом до 21 года).
- 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 www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx.

Помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ

Округ предоставляет услуги наркологического профиля участникам программы Medi-Cal, имеющим соответствующие медицинские показания. Участников, которым требуется наркологическая помощь, направляют на лечение в департамент соответствующего округа. Номера бесплатных телефонов для всех округов см. на сайте www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

За исключением указанных в подразделе «Страхование покрытие по программе Medi-Cal, предоставляемое Health Net», 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 алкоголем и психоактивными веществами, а также обеспечит координацию с программами лечения, если это потребуется.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Стоматологическое обслуживание

Если вы живете в округах Los Angeles или Sacramento, 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 и задние зубы);
- коронки (готовые и индивидуального изготовления);
- удаление зубного камня и чистка корней;
- поддержание здорового состояния межзубного пространства;
- полные или частичные зубные протезы;
- ортодонтическое лечение для детей, соответствующих критериям;
- обработка зубов препаратами фтора.

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, обращайтесь в программу Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (TTY/TDD: 1-800-735-2922 или 711). Кроме того, можно посетить сайт программы Medi-Cal Dental www.denti-cal.ca.gov.

Программа обслуживания детей штата California (CCS)

Программа CCS — это программа Medi-Cal для детей в возрасте до 21 года, которые имеют определенные нарушения здоровья, заболевания или хронические болезни, а также соответствуют правилам этой программы. Если Health Net или врач общей практики (PCP) считает, что ваш ребенок отвечает требованиям для участия в программе CCS, его или ее направят в окружную программу CCS, чтобы оценить соответствие ее критериям.

Сотрудники программы CCS определяют, может ли ребенок воспользоваться услугами программы. Если ребенок имеет право на такое обслуживание, поставщики услуг, 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

План Health Net не покрывает услуги, предоставляемые программой CCS. Прежде чем покрывать эти услуги, программа CCS должна одобрить поставщика услуг, 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 или 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.

Medi-Cal 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.

- Более подробную информацию о программе CCS см. на странице www.dhcs.ca.gov/services/ccs.

Или позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Длительное пребывание в медицинском учреждении

Для участников, проживающих в округах Kern, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus и Tulare, Health Net покрывает длительное лечение в течение месяца поступления в стационар и последующего месяца. Health Net **не** покрывает длительное пребывание, если вы остаетесь в учреждении на более долгий срок.

Программа Medi-Cal со сдельной оплатой покрывает пребывание в медицинском учреждении, если оно длится дольше месяца. Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

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 PCP. PCP 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;



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- контроль развития ребенка;
- физиотерапия и эрготерапия;
- логопедия и проверка слуха;
- консультирование;
- 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, транспорт, учреждения здравоохранения и групповые мероприятия. Для клиентов, отвечающих требованиям, большинство услуг предоставляется бесплатно. Если у члена вашей семьи до достижения им 18 лет было диагностировано нарушение развития, PCP свяжет вас с местным региональным центром.

Профилактическое обследование детей на отравление свинцом

- План Health Net покрывает анализ крови на наличие свинца для участников в возрасте до 18 лет в качестве части обычного профилактического обслуживания. Если в крови ребенка обнаружится повышенный уровень свинца, его направят на дальнейшее обследование и лечение в Программу предотвращения отравления детей свинцом (CLPPP), Программу обслуживания детей штата California (CCS) и/или в местный департамент здравоохранения.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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 по завершении 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 организацию и координацию медицинского обслуживания 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 California (CCS) для обследования и получения разрешения на трансплантацию.

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Дополнительное страховое покрытие по программе Medi-Cal, не обеспечиваемое планом Health Net, но доступное в рамках программы Medi-Cal со сдельной оплатой

- Факторы свертывания крови, например при гемофилии
- Длительное обслуживание (за исключением участников из округов Los Angeles и San Diego, подробности см. выше в разделе «Длительное обслуживание и поддержка (LTSS)»)
- Услуги дневного педиатрического стационара
- Услуги лабораторий штата в рамках Программы тестирования на уровень альфа-фетопротеина в сыворотке крови
- Целевая организация медицинского 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.

- Экспериментальные услуги и лекарства, услуги и лекарства, проходящие клинические испытания
- Сохранение фертильности
- Экстракорпоральное оплодотворение (ЭКО)
- Адаптация жилья для нужд людей с ограниченными возможностями
- Переоборудование транспортных средств
- Косметическая хирургия (операции по изменению нормальных частей тела с целью улучшения их внешнего вида)
- Программа обслуживания детей штата California (CCS)
- Все услуги, исключенные из программы Medi-Cal законами штата или федеральными законами
- Обычное обрезание, за исключением случаев, когда для него есть медицинские показания
- Психологическая помощь или консультирование пар и семей по поводу трудностей во взаимоотношениях



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- Повседневный уход
- Лечение бесплодия
- Прививки для занятий спортом, работы и путешествий
- Предметы личного обихода (например, телефон, телевизор, набор для посетителей) во время пребывания в больнице
- Лечение серьезной алкогольной зависимости (если вы страдаете серьезной алкогольной зависимостью, вас могут направить в соответствующую программу округа)
- Офтальмологические услуги:
 - очки, используемые для защиты, 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.

Для получения более подробной информации звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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, или 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

5. Права и обязанности

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

Ваши права

Участники плана Health Net имеют описанные ниже права.

- Право на уважительное отношение, должное внимание к своему праву на неприкосновенность частной жизни и обеспечение конфиденциальности медицинской информации
- Право на получение информации о плане и его услугах, в том числе о покрываемых услугах, медицинских специалистах и поставщиках услуг, а также о правах и обязанностях участников
- Право на выбор врача первичного обслуживания из числа сотрудничающих с Health Net
- Право на своевременный доступ к поставщикам услуг, которые сотрудничают с планом
- Право участвовать в принятии решений относительно своего медицинского обслуживания, включая право на отказ от лечения
- Право высказывать пожелания относительно политики прав и обязанностей участников плана
- Право подавать устные или письменные претензии относительно организации или полученной медицинской помощи
- Право на обеспечение координации медицинского обслуживания
- Право подавать апелляции на решения об отказе в предоставлении, отсрочке или ограничении услуг или страхового покрытия
- Право на бесплатные услуги устного перевода на родной язык
- Право на бесплатную юридическую помощь в местном центре юридической помощи или других организациях



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- Право дать заблаговременные указания на случай недееспособности
- Право на обращение для рассмотрения органами власти штата решения об отказе в услуге или покрытии, если вы уже подавали апелляцию в Health Net и по-прежнему не удовлетворены решением или не получили решение по апелляции в течение 30 дней, в том числе право на информацию об условиях, при которых возможно ускоренное рассмотрение
- Право на выход из плана Health Net и переход на другой план медицинского страхования в данном округе по запросу
- Право на обращение в службы конфиденциальной помощи несовершеннолетним
- Право на 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)
- Право на свободу от любых форм ограничения или изоляции с целью принуждения, воспитания, получения выгоды или наказания
- Право на честное обсуждение информации о доступных вариантах лечения и альтернативах, представленной в соответствующем вашему состоянию и способностью понимать виде, независимо от стоимости или покрытия
- Право на доступ к своей медицинской документации и получение ее копии, а также обращение по вопросам ее изменения или исправления в соответствии со статьей 45 Свода федеральных нормативных актов, разделы 164.524 и 164.526
- Право на свободную реализацию этих прав, не приводящую к ухудшению отношения к вам со стороны Health Net, поставщиков услуг или штата
- Право на обращение в службы по планированию семьи, независимые родильные центры, медицинские центры, сертифицированные федеральными органами власти, медицинские учреждения 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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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.
- **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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Уведомление о конфиденциальности

Заявление, описывающее политики и процедуры 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 правовых обязанностях и правилах обеспечения конфиденциальности вашей информации PHI, соблюдать положения действующего в настоящий момент Уведомления 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.

Данное Уведомление описывает, как мы можем использовать и раскрывать вашу информацию PHI. Кроме того, в нем описаны ваши права на доступ к своей информации PHI, ее изменение и управление ей, 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 к 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 согласно законодательству;
- 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 технологии, которые не позволяют случайным людям получить доступ к вашей защищенной информации о здоровье.

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 (предварительного разрешения) страхового покрытия вашего обслуживания.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **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 защиты 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;
 - организация 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 защиты конфиденциальности. Эта организация также должна быть связана с вами в своей деятельности по обеспечению медицинского обслуживания. Речь идет о следующей деятельности:

- мероприятия по оценке и повышению качества;
- проверка компетентности или квалификации медицинских специалистов;
- организация и координация медицинского обслуживания;
- выявление или предотвращение мошенничества и злоупотреблений в сфере медицинского обслуживания.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **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 отказаться от получения таких сообщений 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 либо других покрываемых услугах, связанных со здоровьем, таких как информация о том, как бросить курить или похудеть.
- **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 в пределах требований 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **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 Управлению по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA), чтобы обеспечить качество, безопасность или эффективность продуктов или услуг, регулируемых FDA.
- **Жертвы жестокого обращения и невыполнения родительских/опекунских обязанностей.** 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 основания подозревать жестокое обращение, невыполнение родительских/опекунских обязанностей 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 предоставление информации;
 - другой подобный запрос в рамках законодательства.
- **Правоохранительные органы.** Мы можем раскрывать вашу соответствующую защищенную информацию о здоровье в ответ на запрос правоохранительных органов. Например, при получении следующих документов:
 - постановление суда;
 - судебный ордер;
 - вызов в суд;
 - повестка, выданная судебным должностным лицом;
 - 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **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;
 - Государственному департаменту для определения медицинской пригодности;
 - службе обеспечения 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 производственных травм или заболеваний независимо от вины пострадавшего.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **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.
- **Заклученные.** Если вы являетесь заключенным исправительного учреждения или находитесь под опекой должностного лица правоохранительных органов, мы можем отправить вашу защищенную информацию о здоровье в исправительное учреждение или должностному лицу правоохранительных 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 указанных ниже целях.

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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Права участников плана

Вы имеете следующие права относительно своей защищенной информации о здоровье. Если вы хотите воспользоваться любым из этих 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.
- **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 либо 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 либо 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **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 информацию в запрошенном вами формате, 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 также указано, может ли быть пересмотрено наше решение и как попросить о таком пересмотре.
- **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, используя контактную информацию в конце этого Уведомления. Кроме того, участники программы Medi-Cal могут обратиться с жалобой в Департамент здравоохранения штата California (DHCS), контактные данные которого указаны в следующем разделе.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Вы также можете направить письмо с жалобой в Управление по вопросам гражданских прав при Департаменте здравоохранения и социальных служб по адресу 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, позвонить по телефону 1-800-368-1019 (TTY/TDD: 1-866-788-4989) или подать жалобу онлайн на странице www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints.

ПОДАЧА ЖАЛОБЫ НЕ НЕСЕТ НИКАКИХ ПОСЛЕДСТВИЙ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЯ.

- **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 относительно этого Уведомления, наших правил обеспечения конфиденциальности или о том, как реализовать ваши права, обратитесь к нам письменно или по телефону. Контактная информация приведена ниже.

Health Net Privacy Office

Attn: Privacy Official

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409

Телефон:

1-800-522-0088

Факс:

1-818-676-8314

Электронная почта:

Privacy@healthnet.com

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 термин «персональная финансовая информация» означает информацию об участнике плана или кандидате 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.

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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 персональной финансовой информации.

Вопросы об этом Уведомлении

Если у вас есть вопросы об этом уведомлении

Звоните по номеру для бесплатных звонков на обратной стороне вашей идентификационной карточки участника плана или обращайтесь в Health Net по телефону 1-800-522-0088.

Уведомление о применимом законодательстве

Положения этого Справочника участника плана регулируются многими законами. Законодательство определяет ваши права и обязанности, даже если применимые законы не упомянуты или не объяснены в этом справочнике. Большинство это федеральные законы и законы штата, касающиеся программы Medi-Cal. Кроме того, могут применяться и 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 California (DHCS) 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 DHCS 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>.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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

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

Кроме того, участники программы Medi-Cal могут иметь другое страховое покрытие медицинского обслуживания (ОНС), предоставляемое им бесплатно. По закону, прежде чем использовать услуги, предоставляемые через Health Net, участники должны использовать весь объем обслуживания в рамках другого страхового покрытия. Если вы не подадите заявление и не будете использовать бесплатное или оплачиваемое штатом страхование ОНС, вам будет отказано в страховом покрытии Medi-Cal и/или праве на него. Согласно федеральному законодательству и законам штата участники программы Medi-Cal обязаны сообщать о наличии частного медицинского страхования. Сообщить о наличии частного медицинского страхования или о его изменении можно на странице <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. Кроме того, вы можете обратиться через свой план медицинского страхования. Или можно позвонить по номеру 1-800-541-5555 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 или 711). За пределами штата California звоните по номеру 1-916-636-1980. Если вы своевременно не предоставите информацию об изменениях в страховании ОНС и из-за этого получите страховое покрытие Medi-Cal, на которое не имели права претендовать, возможно, вам придется выплатить компенсацию Департаменту здравоохранения штата California.

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 на момент его 55-летия или в дальнейшем. Если после смерти не осталось имущества, задолженность аннулируется.

Более подробную информацию о возмещении за счет имущества см. на странице <http://dhcs.ca.gov/er>. Можно также позвонить по номеру 1-916-650-0490 или обратиться к юристу.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Уведомление о принятом решении

Health Net будет отправлять вам Уведомление о принятом решении (NOA) каждый раз, когда план Health Net отклоняет, откладывает, аннулирует или изменяет запрос на медицинское обслуживание. В случае несогласия с решением вы можете подать апелляцию в план Health Net. Важная информация об апелляциях приведена ниже в соответствующем разделе. В уведомлении о принятии решения (NOA) Health Net содержится информация о ваших правах в случае несогласия с данным решением.

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 DHCS добиваться необходимого возмещения.

Независимые подрядчики

Отношения компании Health Net со всеми поставщиками услуг представляют собой отношения с независимыми подрядчиками. 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 упущения 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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.

- Если проблема связана со взаимодействием с планом Health Net или поставщиком услуг либо с предоставленным вам медицинским обслуживанием или лечением, вы можете подать **жалобу** (или **претензию**).
- Если вы не согласны с решением Health Net не покрывать или изменить оказываемые вам услуги, вы можете подать **апелляцию**.

Чтобы уведомить нас о возникшей проблеме, вы можете подавать Health Net претензии и апелляции. 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.

Во всех случаях в первую очередь сообщайте о проблеме Health Net. Обращайтесь к нам по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711) круглосуточно и без выходных. Сообщайте нам о своих проблемах.

Если ваша претензия или апелляция еще не рассмотрена либо вы не удовлетворены результатами, можно обратиться в Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California (DMHC) с просьбой пересмотреть жалобу или провести независимую медицинскую экспертизу. Чтобы получить дополнительные сведения, звоните в DMHC по номеру 1-888-466-2219 (TTY/TDD: 1-877-688-9891 или 711) или посетите сайт www.dmhc.ca.gov.

Также вам может помочь омбудсмен по вопросам управляемого медицинского обслуживания в рамках Medi-Cal Департамента здравоохранения штата California (DHCS). Вам могут помочь при проблемах с 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Кроме того, вы можете подать претензию относительно ваших прав на участие в программе Medi-Cal в службу своего округа, ответственную за определение прав на страховое покрытие. Если вы не знаете точно, куда подавать претензию, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 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 услуг. Вы можете подавать жалобу, сколько бы времени ни прошло с момента события, ставшего ее причиной. Вы можете подать жалобу плану Health Net по телефону, в письменном виде или через сайт.

- **По телефону.** Звоните в Health Net по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711) 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/TDD: 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 своего врача.

- **Через сайт.** Зайдите на сайт Health Net 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/TDD: 711).



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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, по поводу которой вы позвонили в 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, мы можем не отправлять письмо.

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 попросить об ускоренном рассмотрении, позвоните нам по телефону 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), и мы примем решение не позднее чем через 72 часа после получения жалобы.

Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция — это просьба к компании Health Net пересмотреть и изменить решение о покрытии запрашиваемых услуг. Если вы получили от нас Уведомление о принятом решении (NOA), в котором говорится, что мы отказываем вам в покрытии услуги либо откладываем, изменяем или прекращаем ее предоставление, и вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию. Ваш врач первичного обслуживания (PCP) или другой поставщик услуг также может подать апелляцию вместо вас с вашего письменного разрешения.

Срок подачи апелляции составляет 60 календарных дней со дня получения уведомления о принятии решения (NOA) от Health Net. Если в данный момент вы проходите лечение и хотите его продолжить, тогда необходимо 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. Если вы подаете апелляцию в таких обстоятельствах, после подачи запроса лечение будет продолжено. Если окончательным решением вам будет отказано в услуге или она будет изменена, мы имеем право требовать от вас возмещения стоимости услуг.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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

- **По телефону.** Звоните в Health Net по номеру 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711) 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/TDD: 711) и попросите прислать вам бланк. Получив бланк, заполните его. Укажите свое имя, идентификационный номер участника плана медицинского страхования 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 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/TDD: 711).

В течение 5 дней мы оповестим вас письмом о получении апелляции. В течение 30 дней мы сообщим вам свое решение по апелляции. Если Health Net не сообщает о своем решении по апелляции в течение 30 дней, можно потребовать рассмотрения этого вопроса органами власти штата и проведения независимой медицинской экспертизы. Но если сначала вы запросили рассмотрение органами власти штата и оно состоялось, вы не можете просить о проведении IMR. В таком случае последнее слово остается за органами власти штата.

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/TDD: 711). В течение 72 часов после получения вашей апелляции мы примем решение о возможности ее ускоренного рассмотрения.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 предпринять указанные ниже действия.

- Запросить в Департаменте социальных служб штата California (CDSS) **рассмотрение органами власти штата**, и тогда ваш случай будет рассматривать судья.
- Подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) заполненный бланк жалобы или запроса на проведение независимой медицинской экспертизы, чтобы департамент DMHC проверил решение плана Health Net или провел **независимую медицинскую экспертизу (IMR)**. Во время независимой медицинской экспертизы DMHC ваш случай рассматривает независимый врач, не связанный с планом Health Net. Телефон DMHC (звонки бесплатны): 1-888-466-2219, линия TDD: 1-877-688-9891. На сайте DMHC по адресу www.dmhc.ca.gov есть бланки жалобы и запроса на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR), а также инструкции по их заполнению.

Независимая медицинская экспертиза и рассмотрение органами власти штата проводятся бесплатно.

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 при рассмотрении органами власти штата выносится окончательное решение.

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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Жалобы в Департамент управляемого медицинского обслуживания и независимая медицинская экспертиза (IMR)

Независимая медицинская экспертиза — это рассмотрение вашего случая сторонним врачом, 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 не удовлетворены решением, можно требовать независимой медицинской экспертизы. Вы можете запросить независимую медицинскую экспертизу в течение 6 месяцев со дня уведомления о решении по апелляции, но у вас есть всего 120 дней для запроса на рассмотрение органами власти штата. Поэтому, если вы хотите проведения и независимой медицинской экспертизы, и рассмотрения органами власти штата, необходимо подать жалобу как можно скорее. Примите во внимание, что, если сначала вы запросили рассмотрение органами власти штата и оно состоялось, вы не можете требовать независимой медицинской экспертизы. В этом случае при рассмотрении органами власти штата выносится окончательное решение.

Вы можете добиться проведения IMR сразу же, не подавая апелляцию. Это допускается в случаях, когда проблема со здоровьем требует срочного вмешательства.

Если жалоба в адрес Департамента управляемого медицинского обслуживания (DMHC) не дает основания для независимой медицинской экспертизы, он все равно рассмотрит жалобу, чтобы убедиться в правомерности отказа в предоставлении услуг со стороны Health Net. Компания Health Net обязана принять заключение независимой медицинской экспертизы DMHC и пересмотреть свои решения.

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

Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California регулирует работу планов медицинского страхования. В случае претензий к плану медицинского страхования сначала свяжитесь со своим страховым планом по телефону **1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711)** и воспользуйтесь процедурой подачи и рассмотрения претензий плана, 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,



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

претензии, решение вашего плана медицинского страхования в отношении которой вас не удовлетворило, или претензии, на которую план не ответил в течение более чем 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. У Департамента есть телефон для бесплатных звонков (**1-888-466-2219**) и линия TDD (**1-877-688-9891**) для лиц с нарушениями речи и слуха. На сайте Департамента <http://www.dmhc.ca.gov> есть бланки жалоб, формы заявок на проведение IMR и необходимые инструкции.

Рассмотрение органами власти штата

Рассмотрение органами власти штата — это заседание с участием представителей Департамента социальных служб штата California (CDSS). Судья поможет решить вашу проблему или подтвердит правильность решения Health Net. 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.

Вы можете подать прошение о рассмотрении органами власти штата в течение 120 дней со дня уведомления о решении Health Net по вашей апелляции. Ваш врач PCP может подать прошение о рассмотрении органами власти штата вместо вас с вашего письменного разрешения.

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

- **По телефону.** Позвоните в отдел CDSS по работе с обращениями по номеру 1-800-952-5253 (TTY/TDD: 1-800-952-8349 или 711).
- **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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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/TDD: 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 вашего вопроса 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 CDSS ускоренное (быстрое) рассмотрение. Департамент CDSS 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, позвонив по конфиденциальному бесплатному номеру 1-800-822-6222 или подав жалобу онлайн на сайте www.dhcs.ca.gov/.

Мошенничество, растрата и злоупотребление поставщика медицинских услуг включают следующее:

- фальсификация медицинской документации;
- назначение большего количества лекарств, чем это необходимо по медицинским показаниям;
- 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;
- предоставление товаров и услуг бесплатно или со скидкой участникам, чтобы повлиять на их выбор поставщика услуг;
- замена врача первичного обслуживания участника без его ведома.

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

- одалживание, продажа или передача идентификационной карточки участника плана медицинского страхования или карточки получателя страхового покрытия Medi-Cal (BIC) другому лицу;



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

6 | Сообщение о проблемах и их решение

- получение подобного или одинакового лечения или лекарств 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



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) 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/TDD: 711)
- **Обслуживание лиц с ограниченными возможностями**
 - Сайт: <https://www.ada.gov/>
 - Коммутаторная служба штата Калифорния (California) (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>
 - Округ Kern: 1-661-868-0504
 - Округ Los Angeles: 1-800-288-4584
 - Округ Sacramento: 1-916-875-9900
 - Округ San Diego: 1-619-528-4000
 - Округ San Joaquin: 1-209-468-3900
 - Округ Stanislaus: 1-209-558-7515
 - Округ Tulare: 1-559-685-5800
- **Программа охраны здоровья детей и предотвращения инвалидности (CHDP)**
 - Сайт: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
 - Округ Kern: 1-661-321-3000
 - Округ Los Angeles: 1-800-993-2437



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- Округ Sacramento: 1-916-875-7151
- Округ San Diego: 1-619-692-8808
- Округ San Joaquin: 1-209-468-8335
- Округ Stanislaus: 1-209-558-8860
- Округ Tulare: 1-559-687-6915
- **Службы штата California**
 - Офис омбудсмана DHCS: 1-888-452-8609
(сайт: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
 - Департамент социальных служб (DSS): 1-800-952-5253
(TDD: 1-800-952-8349) (сайт: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
 - Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC):
1-888-466-2219 (1-888-НМО-2219) (сайт: <http://dmhc.ca.gov/>)
- **Управление социального обеспечения**
 - Дополнительный доход по социальному обеспечению (SSI):
1-800-772-1213 (TTY/TDD: 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 Kern**
 - Департамент социальных служб (DHS): 1-661-631-6807
 - Психологическая и психиатрическая помощь: 1-800-991-5272
 - **Округ Los Angeles**
 - Департамент общественных социальных служб (DPSS)
 - Главная линия службы поддержки (предоставляются услуги переводчика): 1-877-481-1044
 - Центр обслуживания клиентов Департамента общественных социальных служб: 1-866-613-3777; 1-310-258-7400
 - Департамент психического здоровья округа Los Angeles:
1-800-854-7771
 - **Округ Sacramento**
 - Департамент социального обеспечения: 1-916-874-3100
 - Департамент здравоохранения и социальных служб
(психическое здоровье): 1-888-881-4881



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- **Округ San Diego**
 - Департамент здравоохранения и социальных служб: 1-866-262-9881
 - Отдел психологической, психиатрической и наркологической помощи округа San Diego: 1-888-724-7240
- **Округ San Joaquin**
 - Департамент общественного здравоохранения: 1-209-468-3400
 - Психологическая, психиатрическая и наркологическая помощь: 1-888-468-9370
 - Агентство социальных служб: 1-209-468-1000
- **Округ Stanislaus**
 - Агентство по обслуживанию населения: 1-877-652-0734
 - Службы психологической, психиатрической и наркологической помощи и восстановления: 1-888-376-6246
- **Округ Tulare**
 - 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 срочной медицинской помощи и длится недолго.

Американский индеец. Лицо, определенное в титуле 25 в разделах 1603(с), 1603(f), 1679(b) Свода законов США (U.S.C.) или признанное имеющим право, будучи индейцем, в соответствии с титулом 42 Свода федеральных правил (C.F.R.), п. 136.12, или титулом V закона «Об улучшении медицинского обслуживания индейцев» получать медицинское обслуживание у поставщиков услуг для индейцев (Службы здравоохранения для индейцев, индейских племен, племенных организаций или городских организаций индейцев (ITU)) или по направлению в рамках контрактных медицинских услуг.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 California (CCS). Программа Medi-Cal, которая предоставляет услуги для детей в возрасте до 21 года с определенными заболеваниями и расстройствами здоровья.

Программа охраны здоровья детей и предотвращения инвалидности штата California (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 обеспечивает детям и молодежи доступ к регулярному медицинскому обслуживанию. 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.

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

Мануальный терапевт. Поставщик медицинских услуг, который занимается лечением позвоночника путем ручных манипуляций.

Хроническое заболевание. Болезнь или другая медицинская проблема, которая либо не может быть полностью излечена, либо прогрессирует со временем, либо требует лечения, чтобы состояние человека 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), медицинское учреждение для индейцев (IHC) или любое другое учреждение первичной медицинской помощи.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 или качеством предоставляемых услуг. Жалобу также называют претензией.

Непрерывность обслуживания. Возможность участника плана получать услуги в рамках программы Medi-Cal от их текущего поставщика в течение срока до 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.

Доплата. Платеж, который вы осуществляете (как правило, при получении услуги) в дополнение к платежу страховщика.

Покрытие (покрываемые услуги). Медицинское обслуживание, предоставляемое участникам плана Health Net с учетом условий, ограничений и исключений договора с Medi-Cal, указанное в этом Справочнике участника плана (EOC) с возможными поправками.

DNCS. Департамент здравоохранения штата California. 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 организацию Health Care Options (HCO) и отказаться от участия по телефону.

DMHC. Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California. Это управление в администрации штата, которое курирует планы управляемого медицинского обслуживания.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 профилактическое 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.

Экстренная медицинская помощь. Осмотр, проводимый врачом (или персоналом под руководством врача, если это 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 этого плана.

Исключенные услуги. Услуги, которые не покрываются программой Medi-Cal штата California.

Планирование семьи. Услуги по предотвращению или отсрочке беременности.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Медицинский центр, сертифицированный федеральными органами власти (FQHC). Медицинский центр в районе, где немного поставщиков медицинского обслуживания. В FQHC вы можете получить первичную и профилактическую медицинскую помощь.

Программа Medi-Cal со сдельной оплатой. Это означает, что вы не являетесь участником страхового плана управляемого медицинского обслуживания. В рамках этой программы ваш врач должен принять стандартные условия Medi-Cal и выставлять счет за ваше обслуживание непосредственно 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.

Претензия. Устное или письменное выражение участником неудовлетворенности планом Health Net, поставщиком медицинских услуг или предоставляемыми услугами. Одним из примеров претензии является жалоба.

Услуги и устройства для развития навыков. Медицинские услуги, помогающие сохранять, приобретать и совершенствовать навыки и функции для повседневной жизни.

Health Care Options (HCO). Программа, с помощью которой можно стать участником плана медицинского страхования или прекратить участие в нем.

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 штате California и предоставлять услуги, покрываемые планом Health Net.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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, услуги акушера-гинеколога, конфиденциальные услуги.

К поставщикам медицинского обслуживания относятся, помимо прочего, перечисленные ниже специалисты.

- 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 — врач, который лечит обычные заболевания у взрослых.
- Лицензированная младшая медсестра — лицензированная медсестра, которая работает с вашим врачом.
- Консультант — специалист по семейным проблемам.
- Помощник врача или сертифицированный помощник врача — медик, не имеющий лицензии, который помогает врачам оказывать вам медицинскую помощь.
- 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 — поставщик услуг, который помогает восстановить повседневные навыки и активность 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

- Психолог — врач, который лечит психические расстройства, не назначая лекарств.
- Дипломированная медицинская сестра — медсестра с более высокой квалификацией, чем у лицензированной младшей медсестры, 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 покрытие, которое оплачивает расходы на медицинское обслуживание и хирургическое лечение либо путем компенсации застрахованному лицу расходов, понесенных им в случае болезни или травмы, либо путем оплаты 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.

Хосписное обслуживание. Оказание помощи по уменьшению физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта участнику плана со смертельным заболеванием. Хосписное обслуживание предоставляется людям, ожидаемая продолжительность жизни которых составляет не более 6 месяцев.

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.

Медицинское учреждение для индейцев (ИНС). Медицинская клиника, которой управляет Служба здравоохранения для индейцев (IHS), индейское племя, племенная организация или городская организация индейцев.

Стационарное лечение. Медицинская помощь, для получения которой в необходимом объеме пациент должен ночевать в больнице или другом учреждении.

Длительное обслуживание. Обслуживание в медицинском учреждении продолжительностью более одного месяца после поступления.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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.

Модель персонализированного комплексного медицинского обслуживания Medical Home. Модель обслуживания, 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 законов 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 конечной 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.

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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 или для получения рецептурных лекарств 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.

Транспортировка немедицинским транспортом. Транспортировка в место оказания покрываемой услуги Medi-Cal, а также за лекарствами по рецепту и медицинскими принадлежностями и назад, одобренная вашим поставщиком услуг.

Неучаствующий поставщик услуг. Поставщик услуг, не сотрудничающий с Health Net.

Другое страховое покрытие медицинского обслуживания (ОНС). Термин «другое страховое покрытие медицинского обслуживания» относится к услугам частного медицинского страхования и другим плательщикам, оплачивающим услуги, за исключением Medi-Cal. 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 по медицинским показаниям для восстановления здоровья участника плана.

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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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.

Паллиативный уход. Оказание помощи по уменьшению физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта участнику с тяжелым заболеванием.

Участвующая больница. Лицензированная больница, у которой на момент получения медицинской помощи участником есть договор с Health Net о предоставлении медицинских услуг. 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, у которых на момент получения медицинской помощи участником есть договор с Health Net о предоставлении покрываемых медицинских услуг участникам плана.

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.

План. См. «План управляемого медицинского обслуживания».

Услуги после стабилизации. Услуги, связанные с состоянием, требующим экстренной медицинской помощи, на которые распространяется покрытие и которые предоставляются после стабилизации состояния участника. Услуги лечения после стабилизации покрываются и оплачиваются.

Предварительное одобрение (или предварительное разрешение). Прежде чем вы сможете получить определенные услуги, врач первичного обслуживания (PCP) или другие поставщики услуг должны получить одобрение Health Net. 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. Необходимо получить одобрение Health Net.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Покрытие лекарств по рецепту. Покрытие медикаментов, выписанных врачом.

Лекарства по рецепту. Лекарства, для получения которых по закону необходимо предписание лицензированного поставщика услуг, в отличие от отпускаемых без рецепта (ОТС) лекарств, для которых рецепт не нужен.

Первичное обслуживание. См. «Обычное медицинское обслуживание».

Врач первичного обслуживания (PCP). Лицензированный поставщик услуг, к которому вы обращаетесь за медицинской помощью в большинстве случаев. PCP помогает вам получить все необходимое обслуживание. Некоторые услуги сначала должны быть одобрены, за исключением следующих случаев:

- вам требуется экстренная помощь;
- вам необходима помощь акушера-гинеколога;
- вам необходимы конфиденциальные услуги;
- вам необходима помощь по планированию семьи и контрацепции.

Вашим врачом PCP может быть:

- врач общей практики;
- терапевт;
- педиатр;
- семейный врач;
- акушер-гинеколог;
- медицинское учреждение для индейцев (IHC);
- медицинский центр, сертифицированный федеральными органами власти (FQHC);
- сельская медицинская клиника (RHC);
- практикующая медсестра;
- фельдшер;
- клиника.

Предварительное разрешение (предварительное одобрение). Формальная процедура, требующая, чтобы поставщик медицинского обслуживания заблаговременно получал разрешение на определенные услуги или процедуры.

Протез. Искусственное устройство, прикрепляемое к телу для замены его недостающей части.

Указатель поставщиков услуг. Список поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

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 либо 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 РСР говорит, что вы можете получить медицинскую помощь у другого поставщика услуг. Для некоторых видов медицинской помощи необходимо направление и предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Услуги и оборудование для реабилитации и развития навыков. Услуги и устройства, помогающие людям с травмами, ограниченными возможностями и хроническими заболеваниями улучшить или восстановить свои психические и физические возможности.

Обычное медицинское обслуживание. Необходимые по медицинским показаниям и профилактические услуги, профилактическое обследование детей и другие виды медицинского обслуживания, например последующее наблюдение. Целью обычного медицинского обслуживания 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.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

Конфиденциальные услуги. 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 Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus и Tulare.

Квалифицированный сестринский уход. Покрываемые услуги, предоставляемые лицензированными медсестрами, техническими специалистами и/или специалистами по определенной терапии 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. Услуги для участников с расстройствами от легкой до умеренной степени тяжести, которым требуется психологическая и психиатрическая помощь.

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 медицинская помощь (или неотложные услуги). Лечение болезни, травмы или состояния, требующих оказания медицинской помощи, не в ситуации необходимости экстренной помощи. Вы можете получить неотложную медицинскую помощь у поставщика услуг, не сотрудничающего с планом, если поставщики, которые с нами сотрудничают, временно недоступны или нет возможности к ним обратиться.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.



Телефон отдела обслуживания участников плана: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата Калифорния (California) по номеру 711. Посетите наш сайт www.healthnet.com.

EOC049648RO01