

# Справочник



# участника плана

---

Сведения о страховом покрытии

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

2024 г.

Округа Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento,  
San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne и Tulare

# Другие языки и форматы

---

## Другие языки

Справочник участника плана и другие связанные с планом документы можно бесплатно получить в переводе на другой язык. Health Net предоставляет письменные переводы, выполненные квалифицированными переводчиками. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 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 (20 пунктов), в виде аудиозаписи или в специальных электронных форматах. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Звонки бесплатные.

---



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Услуги переводчика

Health Net предлагает бесплатные услуги устного перевода, круглосуточно предоставляемые квалифицированными переводчиками. Вам не нужно привлекать члена семьи или друга в качестве переводчика. Мы не приветствуем использование несовершеннолетних в роли переводчиков.

Исключение составляют экстренные ситуации. Услуги перевода, а также другая помощь, необходимая для удовлетворения культурных и языковых потребностей, предоставляются бесплатно. Помощь доступна круглосуточно и без выходных. Чтобы воспользоваться услугами переводчика или получить этот справочник на другом языке, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Звонки бесплатные.

**ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!** Если вам нужна помощь на вашем языке, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с инвалидностью, например документы, напечатанные крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم (TTY: 711) 1-800-675-6110 تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY՝ 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសពទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រឹត្តិការណ៍ ខាតជំនួយផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

**Chinese:** 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电 1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buac Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyonang ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-800-675-6110 (ТТУ: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# Вас приветствует 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 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. Это поможет вам понять, какое у вас есть страховое покрытие, какие услуги вам доступны и как получать необходимое медицинское обслуживание. 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 711).

В этом Справочнике участника плана для обозначения Health Net может использоваться слово «мы». Словом «вы» обозначаются участники плана. Некоторые слова, написанные с большой буквы, в этом документе имеют особое значение.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Чтобы запросить копию договора между Health Net и DHCS, позвоните по номеру 1-800-675-6110 (TTY 711). Вы можете бесплатно запросить еще один экземпляр Справочника участника плана. Справочник участника плана также есть на сайте Health Net [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Кроме того, вы можете запросить бесплатную копию непатентованных клинических и административных политик и процедур Health Net. Найти их можно и на сайте Health Net.

---

## **Контактные данные**

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

Кроме того, вы можете посетить наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Благодарим за внимание!

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# Содержание

<b>Другие языки и форматы.....</b>	<b>2</b>
Другие языки .....	2
Другие форматы .....	2
Услуги переводчика.....	3
<b>Вас приветствует Health Net!.....</b>	<b>11</b>
Справочник участника плана .....	11
Контактные данные .....	12
<b>Содержание .....</b>	<b>13</b>
<b>1. Для новых участников плана .....</b>	<b>16</b>
Как получить помощь .....	16
Кто может стать участником плана .....	17
Идентификационные карточки.....	18
<b>2. Информация о вашем плане медицинского страхования .....</b>	<b>21</b>
Общая информация о плане медицинского страхования .....	21
Как работает ваш план.....	24
Переход на другой план медицинского страхования.....	24
Студенты, переезжающие в другой округ или выезжающие из штата California.....	25
Непрерывность обслуживания .....	27
Расходы.....	31
<b>3. Как получить медицинскую помощь .....</b>	<b>36</b>
Получение медицинского обслуживания .....	36
Поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) .....	37
Сеть поставщиков услуг .....	42
Приемы.....	54
Как попасть на прием к врачу .....	55
Отмена и перенос приема.....	55
Оплата.....	56
Направления .....	58



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Предварительное одобрение (предварительное разрешение) .....	61
Мнение другого врача .....	63
Конфиденциальная медицинская помощь.....	64
Неотложная медицинская помощь .....	68
Экстренная медицинская помощь .....	69
Линия сестринских консультаций .....	72
Заблаговременные указания на случай недееспособности.....	72
Донорство тканей и органов .....	73
<b>4. Страхование покрытие и услуги .....</b>	<b>74</b>
Что покрывает ваш план медицинского страхования .....	74
Страхование покрытие по программе Medi-Cal, предоставляемое Health Net .....	79
Другие виды страхового покрытия и программ, покрываемых планом Health Net .....	106
Другие программы и услуги, покрываемые по программе Medi-Cal ..	120
Услуги, не предоставляемые Health Net или Medi-Cal.....	128
Оценка новых и существующих технологий .....	130
<b>5. Забота о поддержании здоровья детей и молодежи .....</b>	<b>131</b>
Услуги педиатра (для детей в возрасте до 21 года) .....	131
Профилактические осмотры и профилактическое обслуживание для детей.....	132
Профилактическое обследование на отравление свинцом .....	134
Помощь в получении услуг для поддержания здоровья детей и молодежи .....	134
Другие услуги, которые можно получить через программу Medi-Cal со сдельной оплатой (FFS) или иные программы.....	135
<b>6. Сообщение о проблемах и их решение.....</b>	<b>138</b>
Жалобы .....	139
Апелляции .....	141
Если вы не согласны с решением по апелляции .....	142
Жалобы в Департамент управляемого медицинского обслуживания и независимая медицинская экспертиза (IMR).....	144
Рассмотрение органами власти штата .....	145
Мошенничество, растрата и злоупотребление .....	147



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

<b>7. Права и обязанности .....</b>	<b>149</b>
Ваши права .....	149
Ваши обязанности .....	151
Уведомление о недопущении дискриминации .....	152
Как принять участие в работе плана .....	155
Уведомление о политике конфиденциальности.....	157
Уведомление о законах.....	171
Уведомление о том, что программа Medi-Cal платит последней, о другом страховом покрытии медицинского обслуживания и о возмещении при деликтной ответственности.....	172
Уведомление о возмещении за счет имущества.....	173
Уведомление о принятом решении .....	174
Ответственность третьих лиц .....	175
Независимые подрядчики .....	175
Мошенничество в отношении плана медицинского страхования .....	176
Обстоятельства вне контроля Health Net .....	176
<b>8. Важные телефоны и термины.....</b>	<b>177</b>
Важные номера телефонов .....	177
Термины .....	180



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://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 Health Net услугах;
- помочь вам выбрать или сменить поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP);
- рассказать, где получить нужное вам обслуживание;
- помочь с услугами переводчика, если вы не владеете английским языком;
- помочь с получением информации на других языках и в других форматах.

Если вам нужна помощь, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Согласно правилам время ожидания на линии Health Net не может превышать 10 минут.

Кроме того, вы можете в любое время обратиться в отдел обслуживания участников плана через сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Кто может стать участником плана

У каждого штата может быть программа Medicaid. В штате California программа Medicaid называется **Medi-Cal**.

Вы имеете право на участие в плане Health Net, потому что соответствуете критериям Medi-Cal и живете в одном из таких округов: Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne и Tulare. Вы также можете иметь право на участие в программе Medi-Cal согласно правилам Управления социального обеспечения, если получаете дополнительный доход по социальному обеспечению (SSI) или дополнительное пособие штата (SSP).

По вопросам включения в страховой план обращайтесь в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711). Или посетите сайт <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

По вопросам социального обеспечения звоните в Управление социального обеспечения по телефону 1-800-772-1213. Или посетите сайт <https://www.ssa.gov/locator/>.

## Переходная программа Medi-Cal

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

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

Чтобы узнать, соответствуете ли вы критериям переходной программы Medi-Cal, вы можете обратиться в местное отделение Департамента здравоохранения и социальных служб своего округа, контактные данные которого можно найти на странице <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Или позвоните в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Идентификационные карточки

Участники плана Health Net получают нашу идентификационную карточку участника плана Health Net. При получении медицинского обслуживания или лекарств по рецепту нужно предъявлять идентификационную карточку участника плана Health Net и карточку получателя страхового покрытия по программе Medi-Cal (BIC). Ваша карточка BIC — это идентификационная карточка получателя страхового покрытия Medi-Cal, отправленная вам штатом California. Вы должны всегда иметь при себе все карточки медицинского страхования.

Идентификационные карточки BIC и Health Net выглядят следующим образом:



		Health Net Member Services is available 24 hours a day, 7 days a week Member Services & Mental Health Benefits 1-800-675-6110 (TTY: 711) Nurse Advice Line 1-800-675-6110 (TTY: 711) Member Portal www.healthnet.com 24/7 Video Doctor Appointment www.teladoc.com	
Name FIRST MI LASTNAME CIN # XXXXXXXXX Physician Group and PCP PPG Name PCP or Clinic Name Street Address City State Zip + 4 PCP PHONE: X-XXX-XXX-XXXX Effective date with PCP: MM/DD/YY Office Copay: \$0	Issue Date MM/DD/YY Enrollment Date MM/DD/YY Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG). To change your PPG or Primary Care Provider (PCP), call Health Net Member Services at 1-800-675-6110 / TTY: 711 or visit www.healthnet.com. Health Net Community Solutions	<b>If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital.</b> See your PCP for non-emergency health needs like colds, minor infections or illnesses, or treatment for ongoing health needs. Do not go to the emergency room for routine health care. Providers Call for Eligibility and authorization: 1-800-675-6110 Medi-Cal RX Help Line: 1-800-977-2273 To report, or request approval for, inpatient admits, call: 1-800-995-7890 Prior Authorization: Primary Care Physician referral in advance is required for most non-emergency services by contracting providers. Emergency services are covered by Health Net without prior authorization and at no cost to the members. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization. This card is for identification only. It does not verify eligibility. Mail all claims to: Health Net of California – Medicaid, PO Box 9020, Farmington, MO 63640-9020.	
Rx BIN 022659 Rx PCN 6334225			



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

- Имя и фамилия вашего поставщика первичного медицинского 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 (части A и 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 DHCS присвоил идентификационный номер клиента (CIN). В сведениях о PCP будет указано «No Primary MD» (Основной лечащий врач не назначен).
- Адрес и номер телефона вашего PCP. Эта информация не указывается на идентификационных карточках участников плана, у которых есть страховое покрытие и по программе Medicare (части A и 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 DHCS присвоил идентификационный номер CIN. В сведениях о PCP будет указано «Please Call Member Services» (Позвоните в отдел обслуживания участников плана).
- Если информация о вашем PCP и/или медицинской группе ошибочна либо если вы сменили PCP и/или медицинскую группу после выдачи последней идентификационной карточки, обратитесь в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711), чтобы получить новую карточку с правильной информацией о PCP.
- Если у вас есть какие-либо вопросы относительно вашей идентификационной карточки, звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Что нужно сделать со своей идентификационной карточкой участника плана Health Net

- Проверьте правильность информации на идентификационной карточке. Если какая-то информация на ней ошибочна, сразу же позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Если ваши имя и фамилия указаны неправильно, мы свяжем вас с отделением в вашем округе, 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 медицинской 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, незамедлительно позвоните в отдел обслуживания участников плана. Health Net бесплатно отправит вам новую карточку. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://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 округах Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne и Tulare. Health Net сотрудничает со штатом 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 711).

### Когда начинает и заканчивает действовать страховое покрытие

В течение двух недель после включения в план Health Net мы отправим вам идентификационную карточку участника плана. При получении медицинского обслуживания или лекарств по рецепту нужно предъявлять и идентификационную карточку участника плана Health Net, и карточку BIC участника Medi-Cal.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Страховое покрытие Medi-Cal нужно продлевать ежегодно. Если местное отделение в вашем округе не может продлить ваше покрытие Medi-Cal, используя электронные средства обмена данными, округ отправит вам предварительно заполненную форму для продления участия в программе Medi-Cal. Заполните эту форму и отправьте ее в местное агентство социальных служб вашего округа. Информацию можно предоставить лично, по телефону или электронной почте, через сайт или с помощью других электронных средств связи, доступных в вашем округе.

Когда процедура включения в план медицинского страхования будет завершена, вы начнете получать медицинское обслуживание в рамках плана 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 нового месяца после завершения процедуры включения в план Health Net. Дата вступления страхового покрытия в силу указана на присланной вам по почте идентификационной карточке участника плана Health Net.

Вы можете в любой момент отказаться от страхового покрытия Health Net и выбрать другой план медицинского страхования. Чтобы получить помощь в выборе нового плана, обращайтесь в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711). Или посетите сайт [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://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 Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne и Tulare. Контактные данные местного отделения можно найти на странице <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Вы можете утратить право на страховое покрытие Health Net в следующих случаях:

- вы переезжаете из округа Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne или Tulare;
- вы больше не участвуете в программе Medi-Cal;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

- вы получаете право на участие в альтернативной программе, требующей использования программы Medi-Cal со сдельной оплатой (FFS);
- вы попадаете в тюрьму.

Если ваше покрытие Medi-Cal, предоставляемое Health Net, прекращает действовать, вы можете иметь право на покрытие в рамках программы FFS Medi-Cal. Если вы не знаете, действует ли еще ваше покрытие Health Net, позвоните по номеру 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Особые примечания относительно управляемого медицинского обслуживания для американских индейцев**

Американские индейцы имеют право не становиться участниками плана управляемого медицинского обслуживания в рамках программы Medi-Cal. Также они могут выйти из такого плана и перейти на программу FFS Medi-Cal в любое время и по любой причине.

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

План Health Net обязан координировать ваше медицинское обслуживание, включая организацию услуг поставщиков, не сотрудничающих с планом. Если вы запросите услуги ИНСР, а доступных сотрудничающих с планом ИНСР не будет, план Health Net будет обязан помочь вам найти ИНСР, не сотрудничающего с планом. Более подробную информацию см. в разделе «Сеть поставщиков услуг» главы 3 этого справочника.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Как работает ваш план

Health Net — это страховой план управляемого медицинского обслуживания, заключивший договор с DHCS. Планы управляемого медицинского обслуживания обеспечивают экономически эффективное использование ресурсов здравоохранения, улучшают доступ к медицинскому обслуживанию и повышают качество медицинской помощи. Health Net сотрудничает с врачами, больницами и другими поставщиками медицинских услуг в зоне обслуживания Health Net, чтобы предоставлять участникам страхового плана медицинское обслуживание. Являясь участником плана Health Net, вы можете иметь право на получение некоторых услуг, предоставляемых в рамках программы FFS Medi-Cal. К ним относятся лекарства по рецепту для амбулаторного лечения, лекарства, отпускаемые без рецепта, и некоторые медицинские принадлежности, покрываемые программой Medi-Cal Rx.

В отделе обслуживания участников плана вам расскажут, как работает план Health Net, как получить необходимую помощь, как записаться на прием к поставщику услуг в обычное рабочее время, как запросить бесплатные услуги устного и письменного перевода или письменную информацию в альтернативных форматах.

Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Информацию об отделе обслуживания участников плана также можно найти на сайте [www.healthnet.com](http://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 1-800-430-7077 или 711). Линия работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Или посетите сайт <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://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 занимает до 30 дней или более. Чтобы узнать, на каком этапе находится рассмотрение вашего запроса, звоните в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711).

Если вы захотите выйти из плана Health Net быстрее, вы можете позвонить в организацию Health Care Options и попросить об ускоренном (быстром) прекращении участия в плане.

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; 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, обратившись в местное отделение Департамента здравоохранения и социального обеспечения округа. Контактные данные местного отделения можно найти на странице <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Или позвоните в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711).

---

## Студенты, переезжающие в другой округ или выезжающие из штата California

Вы можете получать экстренную и неотложную медицинскую помощь в любой точке США, включая принадлежащие им территории. Обычное и профилактическое медицинское обслуживание покрывается только в округе проживания. Если вы являетесь студентом и переезжаете в другой округ штата California для получения высшего образования, включая учебу в колледже, план Health Net будет покрывать услуги отделения экстренной помощи и неотложную медицинскую помощь в вашем новом округе. Кроме того, вы можете получать обычное или профилактическое медицинское обслуживание в своем новом округе, но должны уведомить об этом Health Net. Подробнее это описано ниже.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Если вы включены в программу Medi-Cal и учитесь не в округе вашего проживания, а в другом округе штата California, вам не нужно подавать заявку на участие в программе Medi-Cal в таком округе.

Если вы на время переезжаете, чтобы учиться в другом округе штата California, вам доступны два варианта действий. Они описаны ниже.

- Сообщить местному отделению социальных служб вашего округа о том, что вы временно переезжаете для учебы в высшем учебном заведении, и указать свой адрес в новом округе. Округ обновит информацию о вас, указав новый адрес и код округа. Вы обязаны сделать это, если хотите сохранить доступ к обычному и профилактическому медицинскому обслуживанию на время проживания в новом округе. Если Health Net не обслуживает округ, где находится ваш колледж, вам может потребоваться 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 1-800-430-7077 или 711).

### **ИЛИ**

- Если Health Net не обслуживает округ, в котором находится ваш колледж, и вы не хотите переходить на другой план медицинского страхования, обслуживающий этот округ, то в этом новом округе вы сможете получать только услуги отделения экстренной помощи и неотложную медицинскую помощь при определенных заболеваниях и состояниях. Более 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.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Если вы временно покидаете штат California, чтобы учиться в другом штате, 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 и неотложную медицинскую помощь в другом штате. Medi-Cal также будет покрывать госпитализацию для оказания экстренной медицинской помощи в Canada и Mexico, если услуга одобрена Health Net, а врач и больница соответствуют правилам Medi-Cal.

Обычное и профилактическое медицинское обслуживание, включая лекарства по рецепту, за пределами штата California не покрывается. Вы не будете иметь права на участие в программе Medi-Cal. План Health Net не будет оплачивать ваше медицинское обслуживание. Если вы хотите стать участником программы Medicaid в другом штате, необходимо подать заявку там. Программа Medi-Cal не покрывает экстренную или неотложную медицинскую помощь, а также любое другое медицинское обслуживание за пределами США, кроме обслуживания в Canada и Mexico, как описано в главе 3.

---

## Непрерывность обслуживания

### Непрерывность обслуживания при получении услуг у поставщиков, не сотрудничающих с планом

Как участник плана Health Net, вы будете получать медицинское обслуживание от поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net. Чтобы узнать, сотрудничает ли ваш поставщик услуг с Health Net, обратитесь к Указателю поставщиков услуг. В нём есть список всех поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net. Указатель поставщиков услуг также содержит другую информацию, которая поможет вам определиться с выбором поставщика услуг. Если вам нужен Указатель поставщиков услуг, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Указатель поставщиков услуг также есть на сайте Health Net [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Если поставщика услуг нет в Указателе, возможно, он не сотрудничает с планом Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

В некоторых случаях вы сможете обращаться к поставщикам услуг, которые не сотрудничают с планом Health Net. Если вам потребуется сменить план медицинского страхования или перейти с модели FFS на управляемое медицинское обслуживание, а также если вы пользовались услугами поставщика, прекратившего сотрудничество с планом Health Net, у вас может быть возможность продолжать пользоваться услугами поставщика, который с нами не сотрудничает. Это называется обеспечением непрерывности обслуживания.

Позвоните в Health Net и попросите об обеспечении непрерывности обслуживания, если вам нужно обращаться к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом. Непрерывность обслуживания может обеспечиваться до 12 месяцев или дольше, если соблюдены все перечисленные ниже условия.

- Перед включением в план Health Net вы постоянно обслуживались у поставщика услуг, не сотрудничающего с планом.
- Вы обращались не за экстренной помощью к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом, хотя бы один раз за 12 месяцев, предшествующих вашему включению в план Health Net.
- Этот поставщик услуг хочет сотрудничать с планом Health Net и соглашается с договорными требованиями и оплатой услуг Health Net.
- Этот поставщик услуг, не сотрудничающий с планом, соответствует требованиям Health Net к профессиональной квалификации.
- Этот поставщик услуг, не сотрудничающий с планом, зарегистрирован и участвует в программе Medi-Cal.

Чтобы узнать больше, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Если поставщик, услугами которого вы пользуетесь, не начнет сотрудничать с планом Health Net в течение 12 месяцев, не согласен на оплату по тарифам плана Health Net или не соответствует нашим требованиям к качеству обслуживания, вам необходимо будет сменить поставщика услуг на сотрудничающего с планом Health Net. Чтобы обсудить доступные варианты, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Компания Health Net не обязана обеспечивать непрерывность обслуживания у не сотрудничающих с планом поставщиков некоторых вспомогательных (сопутствующих) услуг, таких как радиологическая диагностика, лабораторные анализы, услуги центров диализа или транспортные услуги. Вы будете получать эти услуги у поставщика, сотрудничающего с планом Health Net.

Чтобы узнать больше о непрерывности обслуживания и о том, соответствуете ли вы требованиям для ее обеспечения, звоните по телефону 1-800-675-6110.

### **Завершение получения покрываемых услуг у поставщика, не сотрудничающего с планом**

Участники плана Health Net получают покрываемые услуги от поставщиков, сотрудничающих с планом Health Net.

Если вы проходите лечение определенного заболевания на момент регистрации в плане Health Net или на момент, когда ваш поставщик услуг прекращает сотрудничество с планом Health Net, возможно, вы сможете продолжать получение услуг в рамках программы Medi-Cal у поставщика, не сотрудничающего с планом.

Возможно, вы сможете продолжать получать обслуживание у не сотрудничающего с планом поставщика услуг в течение определенного срока, если покрываемые услуги необходимы в связи с перечисленными ниже заболеваниями или состояниями здоровья.

<b>Состояние здоровья</b>	<b>Срок</b>
Острые состояния (заболевания, требующие срочной медицинской помощи)	До излечения острого состояния.
Серьезные хронические физические заболевания, психические расстройства, зависимость от психоактивных веществ (серьезные проблемы со здоровьем, которые длятся долго)	В течение периода, необходимого для завершения курса лечения и организации безопасной передачи пациента под наблюдение другого врача, сотрудничающего с планом Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Медицинское обслуживание при беременности и в послеродовой период	Во время беременности и в течение 12 месяцев после ее окончания.
Психологическая и психиатрическая помощь для матерей	Не более 12 месяцев после постановки диагноза или окончания беременности в зависимости от того, что произойдет позже.
Уход за новорожденным ребенком до достижения им возраста 36 месяцев	Не более 12 месяцев с даты начала действия покрытия или даты окончания контракта поставщика услуг с планом Health Net.
Болезнь в терминальной стадии (опасное для жизни заболевание)	На протяжении всего периода болезни. Услуги можно получать в течение более чем 12 месяцев с момента регистрации в плане Health Net или после того, как поставщик услуг прекратит сотрудничество с планом Health Net.
Выполнение операции или другой медицинской процедуры не сотрудничающим с планом поставщиком услуг, если она покрывается, необходима по медицинским показаниям и разрешена планом Health Net в рамках документированного курса лечения, а также рекомендована и задокументирована поставщиком услуг	Операция или иная медицинская процедура должна быть выполнена в течение 180 дней с даты прекращения контракта с поставщиком услуг или 180 дней с даты включения участника в план Health Net.

Чтобы узнать о других условиях, при которых у вас может быть право на обеспечение непрерывности обслуживания, позвоните по номеру 1-800-675-6110.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Если ваш не сотрудничающий с планом поставщик решит прекратить предоставление услуг, будет не согласен с договорными требованиями плана Health Net, условиями оплаты или иными условиями предоставления медицинского обслуживания, вы не сможете получать непрерывное обслуживание у этого поставщика услуг. Вы сможете продолжать получать эти услуги у другого поставщика, сотрудничающего с планом Health Net.

Если вам нужна помощь с выбором сотрудничающего с планом поставщика услуг, чтобы продолжить получение медицинского обслуживания, либо если у вас возникнут какие-либо вопросы или затруднения касательно получения покрываемых услуг от поставщика, более не сотрудничающего с планом Health Net, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Компания Health Net не обязана обеспечивать непрерывность обслуживания в отношении услуг, которые не покрываются программой Medi-Cal либо покрываются по контракту Medi-Cal с DHCS. Чтобы узнать больше о непрерывности обслуживания, соответствующих требованиях и доступных услугах, звоните в отдел обслуживания участников плана.

---

## 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. Если вы являетесь американским индейцем, вам не нужно платить взносы за включение в план, страховые взносы, безусловные франшизы, доплаты, суммы участия в оплате или другие подобные платежи. Страховые планы управляемого медицинского обслуживания не должны взимать плату с участников, являющихся американскими индейцами, которые получили изделия или услуги непосредственно от ИНСР либо по направлению к ИНСР или вычитать из выплат в пользу ИНСР суммы каких-либо взносов за включение в план, страховых взносов, безусловных франшиз, доплат, участия в оплате или аналогичных платежей.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Если вы зарегистрированы в Программе медицинского страхования детей штата California (CCHIP) в округах Santa Clara, San Francisco или San Mateo либо в программе Medi-Cal для семей, вам может потребоваться платить ежемесячные страховые взносы и доплаты.

За исключением случаев экстренной, неотложной и конфиденциальной медицинской помощи, вы должны получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) Health Net, прежде чем обращаться к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом Health Net. Если вы не получите предварительное одобрение (предварительное разрешение) и обратитесь к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом, за медицинской помощью, которая не является экстренной, неотложной или конфиденциальной, вам может потребоваться оплатить медицинское обслуживание, предоставленное таким поставщиком услуг. Список покрываемых услуг см. в главе 4 «Страховое покрытие и услуги» этого справочника. Указатель поставщиков услуг также есть на сайте Health Net [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Информация для участников плана, получающих длительное обслуживание и оплачивающих часть расходов**

Возможно, вам придется ежемесячно оплачивать часть расходов на свое длительное обслуживание. Сумма вашей доли расходов зависит от вашего дохода и ресурсов. Каждый месяц вы будете оплачивать свои медицинские счета, в том числе счета за длительное обслуживание и поддержку (LTSS), пока выплаченная вами сумма не будет равна вашей части расходов. После этого предоставляемое вам в этом месяце длительное обслуживание будет покрываться планом Health Net. Health Net не будет покрывать ваше медицинское обслуживание, пока вы не выплатите всю свою часть расходов на длительное обслуживание за месяц.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### 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.
- Оплата FFS
  - Некоторые поставщики услуг оказывают медицинскую помощь участникам плана Health Net и выставляют Health Net счет за предоставленные ими услуги. Это называется оплатой FFS. Health Net и поставщики услуг совместно определяют стоимость каждой услуги.
- Поощрительные выплаты
  - 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 711).

### Если поставщик медицинских услуг выставит вам счет

Покрываемые услуги — это медицинское обслуживание, которое план Health Net должен оплатить. Если вы получите счет за вспомогательные услуги, на внесение доплаты или регистрационного сбора за покрываемую услугу, не оплачивайте его. Сразу же позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Если аптека выставила вам счет за лекарства по рецепту, медицинские принадлежности или расходные материалы, позвоните в отдел обслуживания участников программы Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273. Линия работает круглосуточно и без выходных. Пользователи телефона TTY могут звонить по номеру 711 с 8:00 до 17:00 с понедельника по пятницу. Кроме того, можно воспользоваться сайтом программы Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Как попросить Health Net компенсировать вам расходы

Если вы оплатили уже полученные услуги, у вас может быть право на возмещение расходов (возврат денег), если соблюдены **все** приведенные ниже условия.

- Полученное обслуживание должно быть покрываемыми услугами, которые план Health Net обязан оплатить. Health Net не возмещает стоимость услуг, которые план Health Net не покрывает.
- Покрываемые услуги должны быть получены после того, как вы стали участником плана Health Net.
- Вы должны попросить компенсацию в течение одного года с даты получения покрываемых услуг.
- Вы должны предоставить подтверждение оплаты вами покрываемых услуг, например детализированную квитанцию от поставщика услуг.
- Покрываемые услуги должны быть предоставлены поставщиком, включенным в программу Medi-Cal и сотрудничающим с планом Health Net. Соблюдение этого условия не обязательно, если вы получили экстренную медицинскую помощь, услуги по планированию семьи или иные услуги, которые, согласно правилам Medi-Cal, можно получать у поставщиков услуг, не сотрудничающих с планом, без предварительного одобрения (предварительного разрешения).
- Если для получения покрываемой услуги обычно требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение), вам необходимо предоставить подтверждение от поставщика о том, что покрываемая услуга необходима по медицинским показаниям.

Health Net отправит вам письмо, которое называется «Уведомление о принятом решении» (NOA), и сообщит в нём о том, компенсирует ли ваши расходы. Если все приведенные выше условия соблюдены, поставщик услуг, участвующий в программе Medi-Cal, должен возместить вам расходы в полном размере. Если поставщик услуг откажется возмещать расходы, их в полном размере вам возместит Health Net. Мы обязаны возместить вам расходы в течение 45 рабочих дней с момента получения страхового требования. Если поставщик услуг включен в программу Medi-Cal, но не сотрудничает с планом Health Net и отказывается возмещать вам расходы, Health Net возместит их, но только в пределах суммы, предусмотренной программой FFS Medi-Cal. Health Net возместит вам полную сумму ваших личных расходов на экстренную медицинскую помощь, услуги по планированию семьи или иные услуги, которые, согласно правилам Medi-Cal,



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

можно получать у поставщиков услуг, не сотрудничающих с планом, без предварительного одобрения (предварительного разрешения). Если хотя бы одно из приведенных выше условий не соблюдено, Health Net не возместит вам расходы.

Health Net не возмещает расходы в приведенных ниже случаях.

- Вы запросили и получили услуги, которые не покрываются программой Medi-Cal, например косметические.
- Услуга не покрывается планом Health Net.
- Вы не выплатили свою часть расходов в рамках программы Medi-Cal.
- Вы обратились к врачу, не принимающему страховку Medi-Cal, и подписали форму, в которой говорится, что вы хотите попасть на прием в любом случае и оплатите услуги самостоятельно.
- Вы должны вносить доплаты в рамках части D программы Medicare за лекарства по рецепту, которые покрываются вашим страховым планом по части D программы Medicare.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://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 можно со дня включения в страховой план Health Net. Всегда имейте при себе свою идентификационную карточку участника плана Health Net, карточку получателя страхового покрытия Medi-Cal (BIC) и все прочие карточки медицинского страхования. Не позволяйте никому другому пользоваться вашей идентификационной карточкой участника плана Health Net или карточкой BIC.

Новые участники плана, имеющие только покрытие Medi-Cal, должны выбрать поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), который сотрудничает с планом Health Net. Новым участникам, имеющим и покрытие Medi-Cal, и другое комплексное страховое покрытие медицинского обслуживания, не нужно выбирать PCP.

Сеть Health Net представляет собой группу врачей, больниц и других поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net. Вы должны выбрать PCP в течение 30 дней с момента включения в план Health Net. Если вы не выберете PCP, Health Net сделает это за вас.

Вы можете выбрать одного или разных PCP для всех членов своей семьи, являющихся участниками плана Health Net, если эти PCP принимают новых пациентов.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Если вы хотите продолжить обслуживаться у своего текущего врача или выбрать нового PCP, воспользуйтесь Указателем поставщиков услуг, в котором содержится список всех PCP и других поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net. Указатель поставщиков услуг также содержит другую информацию, которая поможет вам определиться с выбором PCP. Если вам нужен Указатель поставщиков услуг, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Указатель поставщиков услуг также есть на сайте Health Net [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Если вы не можете получить необходимую помощь у поставщика услуг, сотрудничающего с планом Health Net, ваш PCP или сотрудничающий с планом Health Net специалист должен запросить у Health Net разрешение направить вас к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом. Это называется направлением. Вам не нужно направление, чтобы обратиться к не сотрудничающим с планом поставщикам для получения конфиденциальных услуг, которые перечислены далее в разделе «Конфиденциальная медицинская помощь» этой главы.

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

**Программа Medi-Cal Rx занимается покрытием лекарств по рецепту для амбулаторного лечения. Более подробную информацию см. в разделе «Другие программы и услуги, покрываемые по программе Medi-Cal» главы 4.**

---

## Поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP)

Поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) — это лицензированный поставщик услуг, к которому вы обращаетесь за медицинским обслуживанием в большинстве случаев. Кроме того, PCP помогает вам получить другие виды необходимого обслуживания. 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 PCP врача общей практики, акушера-гинеколога, семейного врача, терапевта или педиатра.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Практикующая медсестра (NP), фельдшер (PA) или сертифицированная сестра-акушерка также могут выступать в роли PCP. Если вы выберете NP, PA или сертифицированную сестру-акушерку, за вами будет закреплен врач, контролирующий ваше медицинское обслуживание. Если вы являетесь участником и Medicare, и Medi-Cal или у вас также есть другое комплексное медицинское страхование, выбирать PCP вам не требуется.

В качестве PCP вы можете выбрать поставщика медицинских услуг для индейцев (IHCP), 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 себя и остальных членов вашей семьи, являющихся участниками плана Health Net, если PCP принимает новых пациентов.

Примечание. Американские индейцы могут выбрать IHCP в качестве PCP, даже если он не сотрудничает с планом Health Net.

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

Ваш 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 специалисту;
- при необходимости организовывать лечение в больнице.

Чтобы найти PCP, сотрудничающего с планом Health Net, воспользуйтесь Указателем поставщиков услуг. В нём приведен перечень IHCP, FQHC и RHC, сотрудничающих с Health Net.

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



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 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 PCP, чтобы он мог хорошо изучить ваши потребности в медицинском обслуживании. Если вы хотите перейти к новому PCP, вы можете сделать это в любое время. Вы должны выбрать PCP, сотрудничающего с планом Health Net и принимающего новых пациентов.

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

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

Health Net может сменить вашего PCP, если этот PCP не принимает новых пациентов, прекратил сотрудничество с планом Health Net, не ведет пациентов вашего возраста или если в данный момент рассматривается вопрос соответствия качества услуг этого PCP стандартам. Health Net или ваш PCP также может попросить вас перейти к новому PCP, если вы не ладите со своим PCP, не соглашаетесь с ним, пропускаете приемы или опаздываете на них. Если Health Net нужно будет заменить вашего PCP, Health Net сообщит вам об этом в письменной форме.

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

Вот о чём следует подумать при выборе PCP.

- Лечит ли PCP детей?
- Нравится ли вам клиника, в которой работает PCP?
- Близко ли от вашего дома, места работы или школы ваших детей расположен кабинет PCP?
- Расположен ли кабинет PCP рядом с вашим домом и легко ли туда добираться?
- Разговаривают ли врачи и сотрудники на вашем языке?
- Нравится ли вам больница, с которой работает PCP?



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Предоставляет ли PCP услуги, которые вам необходимы?
- Удобен ли для вас график приема PCP?
- Сотрудничает ли PCP со специалистами, услугами которых вы пользуетесь?

## Первичная оценка состояния здоровья (ИНА)

Health Net рекомендует новым участникам посетить своего PCP в течение 120 дней после включения в план, чтобы пройти первичную оценку состояния здоровья (ИНА). ИНА поможет PCP изучить ваш анамнез и потребности. Ваш 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.

Записываясь на прием для проведения ИНА, 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 лекарств, которые вы принимаете, и вопросов. Будьте готовы поговорить с PCP о своих потребностях в медицинском обслуживании и проблемах.

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

Если у вас есть вопросы об ИНА, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

## Обычное медицинское обслуживание

«Обычным» называется регулярное медицинское обслуживание. Оно включает профилактические услуги, называемые также заботой о поддержании хорошего здоровья. Это помогает вам сохранять здоровье и не болеть. Профилактическое обслуживание включает регулярные осмотры, медицинское просвещение и консультирование.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Health Net особенно настоятельно рекомендует обращаться за регулярным обычным и профилактическим обслуживанием для детей. Участники плана Health Net могут пользоваться всеми услугами ранней профилактики, рекомендованными Американской академией педиатрии и Центрами служб Medicare и Medicaid. Эти услуги включают профилактические проверки зрения и слуха, что поможет обеспечить полноценное развитие и обучение ребенка. С перечнем рекомендованных педиатрами услуг можно ознакомиться в рекомендациях Bright Futures от Американской академии педиатрии по ссылке [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

Кроме того, обычное медицинское обслуживание включает помощь при болезни. Health Net покрывает обычное медицинское обслуживание, предоставляемое вашим PCP.

Ваш PCP будет:

- предоставлять вам большую часть обычного медицинского обслуживания, 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, маммографии или лабораторные анализы.

Когда вам требуется обычное медицинское обслуживание, вам нужно позвонить своему врачу и записаться на прием. Обязательно звоните своему 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 4 «Страховое покрытие и услуги» и главой 5 «Забота о поддержании здоровья детей и молодежи» этого справочника.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Все поставщики услуг Health Net могут использовать вспомогательные средства и услуги для общения с людьми с инвалидностью. Кроме того, они могут общаться с вами на другом языке или в другом формате. Сообщите поставщику услуг или Health Net о своих потребностях.**

---

## Сеть поставщиков услуг

Сеть поставщиков услуг Medi-Cal — это группа врачей, больниц и других поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Health Net для предоставления участникам программы Medi-Cal услуг, покрываемых этой программой.

Health Net является страховым планом управляемого медицинского обслуживания. Если вы выбрали наш план Medi-Cal, вы должны получать большую часть покрываемых услуг у поставщиков, сотрудничающих с планом Health Net. Вы можете обратиться к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом, без направления или предварительного одобрения, если вам нужна экстренная медицинская помощь или услуги по планированию семьи. Кроме того, к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом, можно обращаться за неотложной медицинской помощью вне зоны обслуживания, если вы находитесь в районе, который мы не обслуживаем. Для получения всех остальных услуг у поставщиков, не сотрудничающих с планом, необходимо получить направление или предварительное одобрение. В противном случае такие услуги не покрываются.

Медицинские группы и РСР дают направления к определенным сотрудничающим с планом специалистам и пользуются услугами определенных работающих с ними больниц. Если вы хотите воспользоваться услугами определенного сотрудничающего с планом специалиста или больницы, сначала убедитесь, что они работают с медицинской группой и РСР. Имя (или название) и номер телефона кабинета вашего РСР указаны на вашей идентификационной карточке участника плана.

Некоторые медицинские группы имеют формальную систему направления, то есть состоящие в них поставщики услуг направляют пациентов только к поставщикам услуг, принадлежащим к той же медицинской группе.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Кроме того, возможно, вам придется пользоваться услугами поставщиков, состоящих в той же медицинской группе или объединении независимых частнопрактикующих врачей (IPA), что и ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP). Если вы хотите обращаться к поставщику услуг, не состоящему в одной медицинской группе или IPA с вашим PCP, возможно, вам придется сменить PCP. Кроме того, ваш выбор может быть ограничен поставщиками услуг, сотрудничающими с вашим поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP) и/или медицинской группой. То есть выбранный вами PCP и/или медицинская группа могут определять специалистов и больницы, услугами которых вы можете пользоваться. IPA — это объединение врачей, в том числе PCP и специалистов, а также других поставщиков медицинских услуг, в частности больниц, заключивших с планом договор о предоставлении услуг его участникам.

Примечание. Американские индейцы могут выбрать ИНСР в качестве PCP, даже если он не сотрудничает с планом Health Net.

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 711). Дополнительная информация о моральных возражениях приведена в разделе «Моральные возражения» далее в этой главе.

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

#### **Сотрудничающие с планом поставщики услуг**

В большинстве случаев для получения медицинского обслуживания вам нужно будет обращаться к поставщикам услуг, сотрудничающим с планом Health Net. Профилактическое и обычное медицинское обслуживание вы будете получать у сотрудничающих с планом поставщиков услуг. Необходимую помощь вам также будут предоставлять специалисты, больницы и другие поставщики услуг, сотрудничающие с планом Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Чтобы получить Указатель поставщиков услуг, сотрудничающих с нашим планом, звоните по телефону 1-800-675-6110 (ТТУ 711). Указатель поставщиков услуг также доступен на сайте [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Чтобы получить экземпляр Перечня покрываемых лекарств, позвоните в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (ТТУ 1-800-977-2273 (доб. 7) или 711). Или посетите сайт Medi-Cal Rx <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

За исключением перечисленных ниже случаев, вы должны получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) Health Net, прежде чем обращаться к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом Health Net, в том числе в случае, если этот поставщик работает в зоне обслуживания плана Health Net.

- Если вам нужна экстренная медицинская помощь, звоните по телефону 911 или обращайтесь в ближайшую больницу.
- Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания плана Health Net и вам необходима неотложная медицинская помощь, вы можете обратиться в любое учреждение неотложной помощи.
- Если вам необходимы услуги по планированию семьи, вы можете без предварительного одобрения (предварительного разрешения) обратиться к любому поставщику услуг, включенному в программу Medi-Cal.
- Если вам необходима психологическая или психиатрическая помощь, вы можете без предварительного одобрения (предварительного разрешения) обратиться к поставщику услуг, сотрудничающему с нашим планом, или к поставщику услуг, сотрудничающему с планом психологической и психиатрической помощи округа.

Если ваш случай не соответствует одному из описанных выше и вы не получили предварительное одобрение (предварительное разрешение), прежде чем обратиться к поставщику услуг, не сотрудничающему с нашим планом, возможно, вы будете обязаны оплатить медицинское обслуживание, предоставленное таким поставщиком услуг.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (ТТУ 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Поставщики услуг, не сотрудничающие с планом, — это поставщики медицинских услуг, не заключившие договор о сотрудничестве с Health Net. Возможно, вам придется оплачивать все услуги, предоставленные вам поставщиками, не сотрудничающими с планом, за исключением экстренной медицинской помощи. Если вам по медицинским показаниям необходимы услуги, которые не предоставляют сотрудничающие с планом поставщики услуг, возможно, вы сможете получать их бесплатно у не сотрудничающего с планом поставщика.

План Health Net может одобрить 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.

За неотложной медицинской помощью в зоне обслуживания плана Health Net вы должны обращаться к поставщику услуг неотложной помощи, сотрудничающему с планом Health Net. Вам не нужно предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения неотложной медицинской помощи от сотрудничающего с планом поставщика услуг. Вам необходимо предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения неотложной медицинской помощи в пределах зоны обслуживания плана Health Net от поставщика услуг, не сотрудничающего с планом. Если вы получаете неотложную медицинскую помощь в пределах зоны обслуживания плана Health Net от поставщика услуг, не сотрудничающего с планом, возможно, вам придется оплатить предоставленные услуги. Более подробную информацию об экстренной, неотложной и конфиденциальной медицинской помощи см. далее в этой главе.

**Примечание.** Если вы являетесь американским индейцем, вы можете получать медицинское обслуживание у ИНСР, который не сотрудничает с нашим планом, без направления. Кроме того, не сотрудничающий с планом ИНСР может направлять участников, являющихся американскими индейцами, к сотрудничающему с планом поставщику услуг без необходимости сначала получить направление от сотрудничающего с планом РСР.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

#### Вне зоны обслуживания плана

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

В экстренных случаях звоните на номер **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи. Health Net покрывает экстренную медицинскую помощь, предоставляемую поставщиками услуг, которые не сотрудничают с планом. Если вы находитесь в Canada или Mexico и нуждаетесь в экстренной медицинской помощи, требующей госпитализации, Health Net оплатит такую помощь. Если вы находитесь за рубежом, но не в Canada или Mexico, и нуждаетесь в экстренной или неотложной медицинской помощи либо в любой другой медицинской помощи, Health Net **не** покрывает ее.

Если вы оплатили экстренную медицинскую помощь, требующую госпитализации, в Canada или Mexico, то можете обратиться в Health Net за возмещением. Health Net рассмотрит ваш запрос.

Если вы находитесь в другом штате или на другой территории США, например в American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico или US Virgin Islands, экстренная медицинская помощь для вас покрывается страховкой. Не все больницы и врачи принимают страховку Medicaid. (Medi-Cal — это название программы Medicaid штата California.) Если вам нужна экстренная медицинская помощь за пределами штата California, как можно скорее сообщите больнице или врачу в отделении экстренной помощи, что у вас есть страховка Medi-Cal и что вы являетесь участником плана Health Net.

Попросите больницу сделать копии вашей идентификационной карточки участника плана Health Net. Скажите персоналу больницы и врачам, чтобы они выставляли счета Health Net. Если вы получите счет за услуги, предоставленные вам в другом штате, сразу же позвоните в Health Net. Мы договоримся с больницей и/или врачом, чтобы ваше лечение оплачивалось Health Net.

Если вы находитесь за пределами штата California и вам срочно нужно получить лекарство по рецепту для амбулаторного лечения, попросите аптеку обратиться в программу Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Примечание. Американские индейцы могут получать медицинское обслуживание у ИНСР, не сотрудничающих с планом.

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

Если вам нужна неотложная медицинская помощь за пределами зоны обслуживания Health Net, обратитесь в ближайшее учреждение неотложной помощи. Если вы находитесь за пределами США и нуждаетесь в неотложной медицинской помощи, Health Net не будет ее покрывать. Более подробную информацию о неотложной медицинской помощи см. в разделе «Неотложная медицинская помощь» далее в этой главе.

#### **Как работает управляемое медицинское обслуживание**

Health Net является планом управляемого медицинского обслуживания. Health Net предоставляет медицинское обслуживание участникам, которые живут или работают в округах Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne и Tulare. В рамках управляемого медицинского обслуживания ваш PCP, специалисты, клиника, больница и другие поставщики услуг сотрудничают, чтобы обеспечить вам нужные услуги.

Чтобы предоставлять участникам плана Health Net медицинское обслуживание, Health Net заключает договоры с медицинскими группами. Медицинская группа состоит из врачей PCP и врачей-специалистов. Медицинская группа работает с другими поставщиками услуг, например с лабораториями и поставщиками медицинского оборудования длительного пользования. Медицинская группа также связана с определенной больницей. Имя вашего PCP и названия вашей медицинской группы и больницы указаны на идентификационной карточке Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Когда вы становитесь участником плана Health Net, вы выбираете или вам назначают PCP. Ваш PCP входит в определенную медицинскую группу. PCP и медицинская группа руководят удовлетворением всех ваших потребностей в области здоровья. PCP может направить вас к специалистам, заказать лабораторные анализы или рентгенографическое обследование. Если вам нужны услуги, требующие предварительного одобрения (предварительного разрешения), то план Health Net или ваша медицинская группа будут решать, предоставлять ли такое разрешение.

В большинстве случаев вы должны обращаться к специалистам и другим медицинским работникам, которые работают с той же медицинской группой, что и ваш PCP. За исключением экстренных случаев, вы также должны лечиться в больнице, связанной с вашей медицинской группой.

Иногда вам может потребоваться услуга, которую не предоставляют поставщики, входящие в вашу медицинскую группу. В этом случае PCP направит вас к поставщику услуг, который входит в другую медицинскую группу или вообще не сотрудничает с планом. Чтобы вы смогли обратиться к такому поставщику услуг, ваш PCP попросит предварительное одобрение (предварительное разрешение).

В большинстве случаев, прежде чем обратиться к поставщику услуг, который не сотрудничает с планом или не входит в вашу медицинскую группу, вы должны получить предварительное разрешение от PCP, медицинской группы или плана Health Net. Предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется для психологической и психиатрической помощи, предоставляемой сотрудничающими с планом поставщиками услуг, а также для экстренной медицинской помощи и услуг по планированию семьи.

#### **Участники, имеющие покрытие и Medicare, и Medi-Cal**

Участники плана, которые одновременно участвуют в программах Medicare и Medi-Cal, должны обращаться к поставщикам услуг, работающим по программе Medicare, если речь идет о страховом покрытии в рамках Medicare, и к поставщикам услуг плана Medi-Cal, если речь идет о страховом покрытии в рамках программы Medi-Cal.

- Если вы являетесь участником плана Medicare Advantage, в том числе страхового плана для людей с особыми потребностями, имеющими право на участие в двух программах (D-SNP), см. Справочник участника плана (EOC) вашего плана в рамках Medicare.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Если вы являетесь участником плана Medicare со сделкой оплатой (FFS), см. справочник «Medicare и вы», предоставленный программой Medicare. Его также можно найти на сайте Medicare: <https://www.medicare.gov/medicare-and-you>.

## Врачи

Вы выберете своего врача РСР из Указателя поставщиков услуг Health Net. Выбранный вами врач должен сотрудничать с планом. Чтобы получить экземпляр Указателя поставщиков услуг Health Net, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Кроме того, он доступен на сайте [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

При выборе нового РСР позвоните ему, чтобы убедиться, что он принимает новых пациентов.

Если, прежде чем стать участником плана Health Net, вы наблюдались у определенного врача, который не сотрудничает с планом Health Net, у вас может быть возможность продолжать наблюдаться у него в течение ограниченного периода времени. Это называется обеспечением непрерывности обслуживания. Более подробная информация об обеспечении непрерывности обслуживания приведена в соответствующем разделе этого справочника. Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Если вам нужен специалист, РСР направит вас к специалисту, сотрудничающему с планом Health Net. Для обращения к некоторым специалистам направление не требуется. Подробную информацию о направлениях см. в разделе «Направления» далее в этой главе.

Примите во внимание: если вы не выберете РСР, Health Net сделает это за вас, кроме случаев, когда у вас есть другое комплексное страховое покрытие медицинского обслуживания, помимо Medi-Cal. Вы лучше всех знаете свои потребности в медицинском обслуживании, поэтому лучше выбрать РСР самостоятельно. Если вы являетесь участником и Medicare, и Medi-Cal или у вас есть другая медицинская страховка, выбрать РСР от Health Net вам не требуется.

Если вы хотите сменить РСР, вы должны выбрать нового из Указателя поставщиков услуг Health Net. Обязательно следует убедиться, что выбранный РСР принимает новых пациентов. Чтобы сменить РСР, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Вы можете сменить РСР по почте, факсу и/или на портале для участников.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Больницы

В экстренных случаях звоните на номер **911** или обращайтесь в ближайшую больницу.

Если вам необходимо лечение в больнице, но речь не идет об экстренной медицинской помощи, ваш PCP решит, в какую больницу вас нужно направить. Вам нужно будет обратиться в сотрудничающую с планом Health Net больницу, с которой работает ваш PCP. Больницы, сотрудничающие с планом Health Net, перечислены в Указателе поставщиков услуг.

### Гинекологи

Вы можете обращаться к гинекологу, который сотрудничает с планом Health Net, чтобы получить покрываемое планом обычное медицинское обслуживание, предоставляемое женщинам. Чтобы получить эти услуги, направление или разрешение от PCP не требуется. Если вам нужна помощь в поиске гинеколога, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Вы также можете воспользоваться круглосуточной линией сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

### Указатель поставщиков услуг

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

В Указателе поставщиков услуг Health Net перечислены больницы, PCP, специалисты, практикующие медсестры, сестры-акушерки, фельдшеры, поставщики услуг по планированию семьи, FQHC, поставщики амбулаторных психологических и психиатрических услуг, поставщики услуг управляемого длительного обслуживания и поддержки (MLTSS), независимые родильные центры (FBC), IHCP и RHC.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://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 о наличии в здании физических условий для людей с инвалидностью (например, стоянок, пандусов, лестниц с перилами, туалетов с широкими дверными проходами и поручнями). Чтобы получить подробную информацию об образовании, подготовке и профессиональной сертификации врача, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Указатель поставщиков услуг доступен на сайте [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Если вам нужен печатный экземпляр Указателя поставщиков услуг, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Перечень аптек, сотрудничающих с Medi-Cal Rx, приведен в Указателе аптек, сотрудничающих с программой Medi-Cal Rx, на странице <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Ближайшую к вам аптеку можно также найти, позвонив в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) (доб. 7) или 711.

### Своевременный доступ к медицинскому обслуживанию

Ваш сотрудничающий с планом поставщик услуг обязан предоставлять медицинское обслуживание своевременно, исходя из ваших потребностей в медицинской помощи. Он должен предложить вам запись на прием не позднее срока, указанного в таблице ниже.

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



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Тип необходимой медицинской помощи	Максимальное время ожидания приема
Несрочная (обычная) первичная медицинская помощь	10 рабочих дней
Несрочное (обычное) обращение к специалисту	15 рабочих дней
Несрочное (обычное) обращение к поставщику услуг, связанных с психическим здоровьем (не к врачу)	10 рабочих дней
Несрочное (обычное) последующее обращение к поставщику услуг, связанных с психическим здоровьем (не к врачу)	10 рабочих дней со дня предыдущего приема
Несрочное (обычное) обращение за вспомогательными (сопутствующими) услугами для диагностики или лечения травмы либо болезни	15 рабочих дней

Другие стандарты времени ожидания	Максимальное время ожидания
Ожидание при телефонном звонке в отдел обслуживания участников плана в рабочее время	10 минут
Ожидание при телефонном звонке на линию сестринских консультаций	30 минут (соединение с медицинской сестрой)

Иногда более длительное ожидание приема не является проблемой. Поставщик услуг может предложить вам более длительное время ожидания, если это не повредит вашему здоровью. В таком случае в вашей медицинской карте должно быть указано, что более длительное ожидание не повредит вашему здоровью. Кроме того, если вы предпочитаете, чтобы поставщик услуг принял вас позже, в более удобное для вас время, или обратиться к другому поставщику услуг, которого выбрали вы, то ваш поставщик услуг или план управляемого медицинского обслуживания пойдут вам навстречу.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

В зависимости от ваших потребностей ваш врач может порекомендовать определенный график профилактических услуг, приемов для последующего наблюдения за текущим заболеванием или приемов у специалистов в случае постоянного направления.

Сообщите нам, если вам нужны услуги устного переводчика во время звонка в Health Net или получения покрываемых услуг. Услуги устного переводчика, а также сурдопереводчика предоставляются бесплатно. Мы настоятельно рекомендуем не использовать в качестве переводчиков несовершеннолетних или членов семьи. Чтобы подробнее узнать о предоставляемых нами услугах устного перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110.

Если вам нужны услуги устного переводчика или сурдопереводчика в одной из аптек, сотрудничающих с программой Medi-Cal Rx, позвоните в отдел обслуживания участников программы Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273. Линия работает круглосуточно и без выходных. Пользователи телефона ТТУ могут звонить по номеру 711 с 8:00 до 17:00 с понедельника по пятницу.

#### **Время в пути и расстояние до места предоставления медицинского обслуживания**

Обязанностью Health Net является соблюдение стандартов в отношении расстояния до места предоставления медицинского обслуживания или времени в пути. Эти стандарты помогают гарантировать, что вы сможете получать помощь без необходимости ездить слишком далеко от места своего проживания. Стандарты, касающиеся времени в пути или расстояния до места предоставления медицинского обслуживания, зависят от округа, в котором вы живете.

Если Health Net не может придерживаться этих стандартов при предоставлении помощи, DHCS может разрешить применение других стандартов, называемых альтернативными стандартами доступности. Чтобы ознакомиться со стандартами времени и расстояния Health Net, действующими в регионе вашего проживания, посетите сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Кроме того, вы можете позвонить по телефону 1-800-675-6110 (ТТУ 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (ТТУ 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 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 перевозку на приемы к вашему поставщику услуг, даже если он находится далеко от места вашего проживания.

Если вам нужна помощь в выборе аптеки, позвоните в программу Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) (доб. 7) или 711.

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

---

## Приемы

Если вам нужно медицинское обслуживание

- Позвоните своему врачу PCP.
- При звонке будьте готовы сообщить свой идентификационный номер участника плана Health Net.
- Если офис закрыт, оставьте сообщение на автоответчике, указав свои имя, фамилию и номер телефона.
- Возьмите на прием свою карточку VIC и идентификационную карточку участника плана Health Net.
- Запросите транспортные услуги для поездки на прием, если это необходимо.
- Запросите услуги переводчика, если это необходимо. Сделайте это заблаговременно, чтобы вам смогли обеспечить эти услуги во время приема.
- Приходите на прием вовремя, на несколько минут раньше, чтобы зарегистрироваться, заполнить формы и ответить на вопросы своего PCP.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Немедленно позвоните, если не сможете прийти на прием или опаздываете.
- Подготовьте вопросы и информацию о лекарствах.

В экстренных случаях звоните по телефону **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи. Если вам нужна помощь, чтобы решить, насколько срочно вам необходимо медицинское обслуживание, а ваш PCP не может с вами поговорить, позвоните на линию сестринских консультаций.

---

## Как попасть на прием к врачу

Если у вас нет возможности добраться на прием для получения покрываемых услуг и обратно, план Health Net готов организовать для вас транспортные услуги. В зависимости от обстоятельств у вас может быть право на перевозку медицинским или немедицинским транспортом. Эти транспортные услуги не предназначены для экстренных случаев и могут предоставляться бесплатно.

В экстренных случаях звоните по телефону **911**. Транспортные услуги оказываются в связи с обслуживанием или приемом у врача, которые не связаны с экстренной медицинской помощью. Они могут предоставляться бесплатно.

Более подробную информацию см. в разделе «Страховое покрытие транспортных услуг в неэкстренных ситуациях» далее.

---

## Отмена и перенос приема

Если вы не можете попасть на прием, немедленно позвоните в офис поставщика услуг. Большинство врачей требуют звонить за 24 часа (1 рабочий день) до приема, если его нужно отменить. Если вы пропустите несколько приемов, врач может перестать предоставлять вам услуги, и вам придется искать нового врача.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Оплата

Вы **не** должны оплачивать покрываемые услуги, если не обязаны оплачивать часть расходов на длительное обслуживание. Более подробную информацию см. в разделе «Информация для участников плана, получающих длительное обслуживание и оплачивающих часть расходов» в главе 2. В большинстве случаев вы не получите счет от поставщика услуг. При получении медицинского обслуживания или лекарств по рецепту нужно предъявить идентификационную карточку участника плана Health Net и карточку VIC программы Medi-Cal, чтобы поставщик услуг знал, куда отправлять счет. Вы можете получить от поставщика услуг Разъяснение страховых выплат (EOB) или отчет. EOB и отчеты не являются счетами.

Если вы получили счет, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Если вы получили счет за лекарства по рецепту, позвоните в программу Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) (доб. 7) или 711. Или посетите сайт Medi-Cal Rx <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Сообщите Health Net сумму платежа, дату обслуживания и причину выставления счета. Вы не должны выплачивать поставщикам услуг суммы, которые подлежат оплате планом Health Net за покрываемые услуги. Прежде чем обращаться к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом, вы должны получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) плана Health Net. Исключения указаны ниже.

- Вам необходима экстренная медицинская помощь. В таких случаях звоните по телефону 911 или обращайтесь в ближайшую больницу.
- Вам необходимы услуги по планированию семьи или услуги, связанные с анализами на заболевания, передающиеся половым путем. В таком случае вы можете без предварительного одобрения (предварительного разрешения) обратиться к любому поставщику услуг, включенному в программу Medi-Cal.
- Вам необходима психологическая или психиатрическая помощь. В таком случае вы можете без предварительного одобрения (предварительного разрешения) обратиться к поставщику услуг, сотрудничающему с нашим планом, или к поставщику услуг, сотрудничающему с планом психологической и психиатрической помощи округа.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Если вы получаете медицинское обслуживание у поставщика услуг, не сотрудничающего с планом, и не получили предварительного одобрения (предварительного разрешения) Health Net, возможно, вам придется заплатить за полученные услуги. Если вам по медицинским показаниям нужны услуги поставщика, не сотрудничающего с планом, поскольку такие услуги недоступны в сети Health Net, вам не придется оплачивать их, если они покрываются программой Medi-Cal и вы получили предварительное одобрение (предварительное разрешение) от Health Net. Более подробную информацию об экстренной, неотложной и конфиденциальной медицинской помощи см. в соответствующих разделах этой главы.

Если вы получили счет или с вас попросили доплату, но вы не считаете, что должны оплачивать эти суммы, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Если вы получили медицинское обслуживание в системе Департамента по делам ветеранов, непокрываемые или неразрешенные услуги за пределами штата California, возможно, вам придется самостоятельно заплатить за них.

Health Net не возмещает расходы в приведенных ниже случаях.

- Услуги не покрываются программой Medi-Cal (например, косметические услуги).
- Вы не выплатили свою часть расходов в рамках программы Medi-Cal.
- Вы обратились к врачу, не принимающему страховку Medi-Cal, и подписали форму, в которой говорится, что вы хотите попасть на прием в любом случае и оплатите услуги самостоятельно.
- Вы попросили возместить доплаты, внесенные вами за лекарства по рецепту, которые покрываются вашим страховым планом в рамках части D программы Medicare.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Направления

Если вам нужны услуги специалиста, ваш РСР или другой специалист даст вам соответствующее направление. Специалист — это поставщик услуг, который специализируется на медицинских услугах определенного профиля. Врач, который выдает направление, совместно с вами выберет этого специалиста. Чтобы вы могли своевременно посетить нужного специалиста, DHCS устанавливает временные рамки, в течение которых участники плана должны попасть на прием. Эти временные рамки приведены в разделе «Своевременный доступ к медицинскому обслуживанию» справочника. В кабинете РСР вам помогут записаться на прием к специалисту.

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

Возможно, ваш РСР выдаст вам специальную форму, которую необходимо передать специалисту. Специалист заполнит эту форму и отправит ее обратно РСР. Специалист будет вас лечить так долго, как посчитает необходимым.

Процедуру оформления направления начинает ваш РСР. РСР будет знать, нужно вам разрешение или вы можете записаться на прием напрямую. Если у вас есть вопросы о том, требуется ли вам разрешение на получение услуг специалиста или больницы, звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Обычно оформление направлений занимает не более 5 рабочих дней («рабочие дни» — это дни с понедельника по пятницу). Когда для оформления направления нам нужно получить у вашего РСР дополнительную информацию, этот 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 РСР может попросить, чтобы мы оформили направление в ускоренном порядке. Ускоренное (срочное) оформление направления занимает не более 72 часов. Если вы не получили ответ в указанные сроки, позвоните в наш план.

Если ваше заболевание требует специализированного медицинского обслуживания в течение длительного времени, возможно, вам понадобится постоянное направление. Это означает возможность посещать одного и того же специалиста многократно, не оформляя каждый раз отдельное направление.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Для перечисленных ниже видов обслуживания направление не нужно.

- Посещения PCP
- Посещения 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 Службу информации и направлений по вопросам планирования семьи по телефону 1-800-942-1054)
- Анализы на ВИЧ и консультации (для лиц в возрасте 12 лет и старше)
- Услуги, связанные с заболеваниями, передающимися половым путем (для лиц в возрасте 12 лет и старше)
- Услуги хиропрактики (может понадобиться направление, если услуги предоставляются FQHC, RHC или IHCP, не сотрудничающими с планом)
- Первичная оценка психического здоровья
- Иглоукалывание (первые два сеанса в течение месяца, для дополнительных посещений потребуется направление)
- Услуги подиатрии (лечение стоп)
- Стоматологическое обслуживание, на которое вы имеете право
- Стандартное наблюдение во время беременности и в послеродовой период у врача, сотрудничающего с планом Health Net
- Услуги сертифицированной сестры-акушерки

Несовершеннолетние также могут получить определенную амбулаторную психологическую и психиатрическую помощь, конфиденциальные услуги и помощь в связи с расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ, без согласия родителей. Более подробную информацию см. в разделе «Конфиденциальные услуги для несовершеннолетних» этой главы и в разделе «Помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ» главы 4 этого справочника.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Направления согласно закону штата California «Об обеспечении равного доступа к лечению рака»

Эффективность лечения сложных форм рака зависит от многих факторов, в частности от правильного диагноза и своевременного предоставления лечения специалистами в области онкологии.

Если у вас диагностировали сложную форму рака, согласно новому закону штата California «Об обеспечении равного доступа к лечению рака» вы имеете право попросить своего врача направить вас для лечения рака в онкологический центр, определенный Национальным институтом онкологии (NCI), учреждение, связанное с Программой NCI по проведению онкологических исследований на уровне сообществ (NCORP), или соответствующий требованиям исследовательский онкологический центр при университете, которые сотрудничают с планом.

Если план Health Net не сотрудничает с онкологическим центром, определенным NCI, Health Net разрешит вам попросить направление на лечение рака в один из не сотрудничающих с планом центров в штате California, если один из таких центров и Health Net согласуют условия оплаты этих услуг и вы не выберете для себя другого поставщика услуг лечения рака.

Если у вас диагностировали рак, обратитесь в Health Net и уточните, имеете ли вы право на услуги одного из таких онкологических центров.

**Готовы бросить курить? Чтобы получить информацию об услугах на английском языке, позвоните по телефону 1-800-300-8086, на испанском — по телефону 1-800-600-8191.**

**Для получения более подробной информации перейдите на сайт [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).**



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Предварительное одобрение (предварительное разрешение)

Прежде чем вы сможете получить некоторые виды медицинского обслуживания, вашему РСР или специалисту нужно получить разрешение у Health Net. Иными словами, вы должны обратиться за предварительным одобрением или предварительным разрешением. Это означает, что Health Net нужно убедиться, что такое медицинское обслуживание необходимо по медицинским показаниям.

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 участников плана возрастом до 21 года к перечню услуг, покрываемых по программе Medi-Cal, относится помощь, необходимая по медицинским показаниям для лечения или облегчения физических и психических заболеваний.

Для указанных ниже услуг всегда требуется получать предварительное одобрение (предварительное разрешение), даже если их предоставляет поставщик услуг, сотрудничающий с планом Health Net.

- Госпитализация (за исключением экстренной медицинской помощи)
- Услуги, предоставляемые вне зоны обслуживания Health Net (за исключением экстренной и неотложной медицинской помощи)
- Амбулаторное хирургическое лечение
- Длительное обслуживание или услуги квалифицированной медсестры в центре сестринского ухода
- Специализированное лечение, визуализационные исследования, анализы и процедуры
- Услуги по перевозке медицинским транспортом, когда ситуация не является экстренной

Услуги транспорта скорой помощи в экстренной ситуации не требуют предварительного одобрения (предварительного разрешения).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

В соответствии с разделом 1367.01(h)(1) Кодекса законов о здравоохранении и безопасности Health Net принимает решение (одобряет или отказывает) 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) используется Health Net в случаях, когда применение стандартных сроков может (по мнению поставщика услуг или Health Net) серьезно угрожать вашей жизни, здоровью или возможности обеспечить, 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.

Запросы на предварительное одобрение (предварительное разрешение) рассматривает персонал медицинского учреждения или врачебный персонал — врачи, медсёстры, фармацевты и т. д.

Health Net не имеет никакого влияния на решение экспертов касательно отказа или одобрения покрытия или услуг. Если Health Net не одобрит запрос, вам отправят Уведомление о принятом решении (NOA). В уведомлении NOA 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.

Для экстренной медицинской помощи предварительное одобрение (предварительное разрешение) не нужно, даже если она предоставляется поставщиком услуг, не сотрудничающим с планом, или за пределами зоны обслуживания. В частности, это касается помощи при схватках и родах, если вы беременны. Для некоторых конфиденциальных услуг предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется. Чтобы узнать больше о конфиденциальных услугах, ознакомьтесь с разделом «Конфиденциальная медицинская помощь» далее в этой главе.

По вопросам предварительного одобрения (предварительного разрешения) звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Мнение другого врача

Возможно, вы захотите узнать мнение другого врача о медицинском обслуживании, которое предлагает ваш поставщик услуг, диагнозе или плане лечения. Например, если вы хотите удостовериться в правильности поставленного диагноза, не уверены в необходимости назначенного лечения или операции, а также если вы соблюдали план лечения, но оно не помогло.

Если вы хотите узнать мнение другого врача, мы направим вас к квалифицированному поставщику услуг, сотрудничающему с планом. Чтобы получить помощь в выборе такого поставщика услуг, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Health Net оплатит получение мнения другого врача, если его запросите вы или ваш поставщик услуг, сотрудничающий с планом, и вы обратитесь за этим к врачу, сотрудничающему с планом. Вам не нужно предварительное одобрение (предварительное разрешение) Health Net на получение мнения другого врача от поставщика услуг, сотрудничающего с планом. Ваш сотрудничающий с планом поставщик услуг поможет вам получить направление для получения мнения другого врача, если оно необходимо.

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

Если Health Net отклонит ваш запрос на мнение другого врача, вы можете подать претензию. Более подробную информацию о подаче претензий см. в разделе «Жалобы» в главе 6 этого справочника.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Конфиденциальная медицинская помощь

### Конфиденциальные услуги для несовершеннолетних

Если вам меньше 18 лет, вы можете получать определенные услуги без разрешения родителя или опекуна. Такие услуги называются конфиденциальными услугами для несовершеннолетних.

Вы можете получать без разрешения родителя или опекуна такие услуги.

- Услуги, связанные с сексуальным насилием, включая амбулаторную психологическую и психиатрическую помощь
- Помощь при беременности
- Планирование семьи и контрацепция
- Аборт

Если вам исполнилось 12 лет, то вы также можете без разрешения родителя или опекуна получать следующие услуги.

- Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь в следующих случаях:
  - сексуальное насилие;
  - инцест;
  - физическое насилие;
  - насилие над ребенком;
  - возникновение мыслей о нанесении вреда себе или окружающим.
- Тестирование на ВИЧ/СПИД, профилактика и лечение ВИЧ/СПИД.
- Тестирование на заболевания, передающиеся половым путем, их профилактика и лечение.
- Помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.
  - Более подробную информацию см. в разделе «Помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ» в главе 4 этого справочника.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Врач или клиника, которые оказывают 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 Medi-Cal и обратиться к нему для получения такого обслуживания без направления и предварительного одобрения (предварительного разрешения). Для получения конфиденциальных услуг для несовершеннолетних, не относящихся к специализированной психологической и психиатрической помощи, вы можете обращаться к поставщикам услуг, сотрудничающим с планом, без направления и предварительного одобрения (предварительного разрешения). Вам не нужно ни направление от PCP, ни предварительное одобрение (предварительное разрешение) Health Net для получения покрываемых конфиденциальных услуг для несовершеннолетних.

Конфиденциальные услуги для несовершеннолетних, относящиеся к специализированной психологической и психиатрической помощи, не покрываются. Специализированная психологическая и психиатрическая помощь покрывается планом психологической и психиатрической помощи округа по месту жительства.

Несовершеннолетние могут конфиденциально поговорить с нашим представителем о своих проблемах со здоровьем, позвонив на круглосуточную линию сестринских консультаций. Позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711) и выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций.

Health Net не будет отправлять информацию о получении конфиденциальных услуг родителям и опекунам. Более подробную информацию о том, как попросить о конфиденциальном обмене информацией, связанной с получением таких услуг, см. в разделе «Уведомление о политике конфиденциальности» главы 7 этого справочника.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Конфиденциальные услуги для взрослых

Взрослые пациенты (достигшие 18 лет) по желанию могут не обращаться к своему РСР за помощью по определенным конфиденциальным вопросам. Для получения приведенных ниже услуг можно выбрать любого врача или клинику:

- Планирование семьи и контрацепция (включая стерилизацию для взрослых, достигших 21 года)
- Тестирование на беременность и связанные с ней консультации
- 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

Для получения конфиденциальных услуг медицинской помощи не обязательно обращаться к врачу или в клинику, которые сотрудничают с Health Net. Вы можете выбрать любого поставщика услуг Medi-Cal и обратиться к нему для получения подобных услуг без направления и предварительного одобрения (предварительного разрешения) Health Net. Если вы получаете медицинские услуги, которые не указаны в списке конфиденциальных выше, у поставщика услуг, не сотрудничающего с планом, вам, возможно, придется оплатить их.

Если вам требуется помощь в поиске врача или клиники, предоставляющих эти услуги, а также в получении этих услуг (включая транспортное обслуживание), позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Или воспользуйтесь 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.

Health Net не будет раскрывать медицинскую информацию, касающуюся конфиденциальных услуг, другим участникам без письменного разрешения получателя этих услуг. Более подробную информацию о том, как попросить о конфиденциальном обмене информацией, связанной с получением таких услуг, см. в разделе «Уведомление о политике конфиденциальности» главы 7.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Моральные возражения

У некоторых поставщиков услуг есть моральные возражения против предоставления определенных услуг, покрываемых планом. Они имеют право **не** предоставлять некоторые покрываемые услуги, которые противоречат их моральным воззрениям. Если у вашего поставщика услуг есть моральные возражения, он может помочь вам найти другого поставщика, который предоставит необходимые услуги. Health Net также может помочь вам найти поставщика услуг.

Некоторые больницы и поставщики услуг не предоставляют одну или несколько из указанных ниже услуг, даже если их покрывает программа Medi-Cal:

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

Чтобы узнать, может ли выбранный поставщик услуг предоставить медицинское обслуживание, необходимое вам и вашей семье, свяжитесь с этим врачом, медицинской группой, объединением независимых практикующих врачей или клиникой. Или позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Уточните, может ли конкретный поставщик оказывать нужные вам услуги и будет ли он это делать.

Эти услуги доступны вам. Health Net позаботится о том, чтобы вы и члены вашей семьи могли воспользоваться услугами поставщиков (врачей, больниц, клиник), которые предоставят вам необходимое медицинское обслуживание. Если у вас возникнут вопросы или потребуется помощь в поиске поставщика услуг, позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## 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. В большинстве случаев предварительное одобрение (предварительное разрешение) услуг неотложной медицинской помощи не требуется. При необходимости неотложной помощи вам назначат прием в ближайшие 48 часов. Если для получения нужных вам услуг неотложной медицинской помощи требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение), прием будет назначен в течение 96 часов с момента запроса.

Если вам нужна неотложная медицинская помощь, звоните своему РСР. Если вы не можете связаться со своим РСР, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Кроме того, вы можете обратиться на линию сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Выберите в меню круглосуточную линию сестринских консультаций, чтобы узнать, какой уровень помощи вам требуется.

Если вам нужна неотложная медицинская помощь за пределами зоны обслуживания, обратитесь в ближайшее учреждение неотложной помощи.

Неотложная медицинская помощь может быть необходима в следующих случаях.

- Простуда
- Боль в горле
- Жар
- Боль в ухе
- Растяжение мышцы
- Беременность или роды



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Вы обязаны получать неотложную медицинскую помощь у поставщиков, сотрудничающих с планом, если находитесь в зоне обслуживания Health Net. Для получения неотложной медицинской помощи от поставщиков, сотрудничающих с планом, в зоне обслуживания Health Net вам не нужно предварительное одобрение (предварительное разрешение). Если вы находитесь вне зоны обслуживания Health Net, но на территории США, для получения неотложной помощи вам не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение). Обращайтесь в ближайшее учреждение неотложной помощи. Medi-Cal не покрывает услуги неотложной медицинской помощи за пределами США. Если вы находитесь за пределами США и нуждаетесь в неотложной медицинской помощи, мы не будем ее покрывать.

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 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 странице <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Если вы получите лекарства на приеме в порядке неотложной медицинской помощи, Health Net покроет их как часть покрываемых услуг в рамках приема. Если поставщик услуг неотложной медицинской помощи выдаст вам рецепт для предъявления в аптеке, решение о покрытии лекарств будет принимать программа Medi-Cal Rx. Более подробную информацию о программе Medi-Cal Rx см. в части «Лекарства по рецепту, покрываемые по программе Medi-Cal Rx» раздела «Другие программы и услуги, покрываемые по программе Medi-Cal» в главе 4.

---

## 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.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

В США, включая любые территории США, у вас есть право обращаться за экстренной медицинской помощью в любую больницу или иное соответствующее учреждение.

Если вы находитесь за пределами США, покрывается только экстренная медицинская помощь, требующая госпитализации и предоставляемая в Canada или Mexico. Экстренная медицинская помощь и прочее медицинское обслуживание в других странах не покрываются.

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 (рациональный) человек (не медицинский работник) может обоснованно считать угрожающей здоровью человека (либо плода), если помощь не будет оказана немедленно. Это включает риск нарушения функций организма, серьезного повреждения органа либо части тела. К этой категории, помимо прочего, относятся перечисленные ниже состояния.

- Активная фаза родов
- Перелом
- Сильная боль
- Боль в груди
- Затрудненное дыхание
- Тяжелый ожог
- Передозировка лекарств или наркотических препаратов
- Обморок
- Сильное кровотечение
- Состояния, требующие экстренной психиатрической помощи, такие как тяжелая депрессия или мысли о самоубийстве (помощь в этом случае может покрываться планами психологической и психиатрической помощи округов)



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Не обращайтесь в отделение экстренной помощи за обычным медицинским обслуживанием или обслуживанием, которое не требуется безотлагательно.**

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 PCP. 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.

Если вам необходима экстренная медицинская 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 сотрудники больницы, в которую вас госпитализировали, должны позвонить в Health Net в течение 24 часов после получения вами экстренной медицинской помощи. Если вы находитесь за пределами США (и при этом не в Canada или Mexico) и нуждаетесь в экстренной медицинской помощи, Health Net **не** будет покрывать ее.

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

Если после оказания экстренной медицинской 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 медицинской помощью только в экстренном случае, а не при необходимости в обычной медицинской помощи или незначительной болезни, такой как простуда или больное горло. В экстренных случаях звоните на номер **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

**На линии сестринских консультаций Health Net, работающей круглосуточно и без выходных, можно бесплатно получить медицинскую информацию и консультации. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).**



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Линия сестринских консультаций

На линии сестринских консультаций Health Net, работающей круглосуточно и без выходных, можно бесплатно получить медицинскую информацию и консультации. Вы 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, чтобы:

- поговорить с медсестрой, которая ответит на вопросы медицинского характера, проконсультирует вас относительно лечения и поможет принять решение о необходимости немедленно обратиться к поставщику услуг;
- получить консультацию относительно таких заболеваний, как диабет или астма (включая тип поставщика услуг, к которому вам следует обращаться).

На линии сестринских консультаций **нельзя** записаться на прием в клинику или получить рецепт на лекарство. Для этого вам нужно позвонить в кабинет своего поставщика услуг.

---

## Заблаговременные указания на случай недееспособности

Заблаговременные медицинские указания на случай недееспособности — это юридический документ. В нём вы можете указать, какое медицинское обслуживание вы хотите получать, если в будущем не сможете говорить или принимать решения. Вы также можете указать, какое обслуживание 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, PCP или другое лицо, которому доверяете, помочь вам заполнить эту форму.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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

Чтобы получить дополнительную информацию, вы можете позвонить в Health Net по телефону 1-800-675-6110.

---

## Донорство тканей и органов

Вы можете помочь сохранить жизни, став донором тканей или органов. Если вам от 15 до 18 лет, стать донором вы можете с письменного согласия своих родителей или опекуна. Вы в любое время можете отказаться быть донором.

Чтобы узнать больше о донорстве тканей или органов, поговорите со своим РСР.

Вы также можете посетить сайт Департамента здравоохранения и социальных служб США [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# 4. Страхование покрытие и услуги

## Что покрывает ваш план медицинского страхования

В этой главе описаны услуги, покрываемые для участников плана Health Net. Покрываемые планом услуги предоставляются бесплатно, если они необходимы по медицинским показаниям и их поставщик сотрудничает с планом. Если услуги предоставляются поставщиком, не сотрудничающим с нашим планом, вам необходимо предварительное одобрение (предварительное разрешение). Исключением являются определенные конфиденциальные услуги, а также получение экстренной 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 за предварительным одобрением (предварительным разрешением). 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 участников плана возрастом до 21 года к перечню услуг, покрываемых по программе Medi-Cal, относится помощь, необходимая по медицинским показаниям для лечения или облегчения физических и психических заболеваний. Для получения дополнительной информации о покрываемых для вас услугах позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Для участников плана, которым не исполнился 21 год, предусмотрено дополнительное страховое покрытие и услуги. Более подробную информацию см. в главе 5 «Забота о поддержании здоровья детей и молодежи».



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Основные услуги, предлагаемые в рамках страхового покрытия Health Net, перечислены ниже. Для получения услуг, отмеченных звездочкой (\*), требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение).

- Иглоукалывание\*
- Краткосрочная терапия и медицинское обслуживание на дому для лечения острых состояний
- Вакцинация (прививки) для взрослых
- Аллергические пробы и противоаллергические инъекции
- Услуги транспорта скорой помощи в экстренных ситуациях
- Услуги анестезиолога
- Профилактика бронхиальной астмы
- Аудиология\*
- Поведенческая терапия\*
- Анализ на биомаркеры\*
- Кардиологическая реабилитация
- Услуги хиропрактики\*
- Химиотерапия и лучевая терапия\*
- Обрезание новорожденных (от рождения до 30 дней)
- Оценка когнитивного здоровья
- Услуги медицинского работника по месту жительства
- Некоторые стоматологические услуги (предоставляемые медицинским работником или поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP) во врачебном кабинете)\*
- Диализ и гемодиализ
- Услуги доулы
- Медицинское оборудование длительного пользования (DME)\*
- Услуги диадической терапии
- Посещение отделений экстренной помощи
- Энтеральное и парентеральное питание\*
- Посещение центров планирования семьи и консультации по планированию семьи (можно обращаться к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом)
- Услуги и устройства для развития навыков\*
- Слуховые аппараты
- Медицинское обслуживание на дому\*
- Хосписный уход\*
- Медицинская или хирургическая помощь в условиях стационара\*
- Лабораторные анализы и радиологическая диагностика\*
- Долгосрочная терапия и медицинское обслуживание на дому\*
- Ведение беременности и уход за новорожденными
- Пересадка жизненно важных органов\*
- Эрготерапия\*



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 4 | Страхование покрытие и услуги

- Ортопедические устройства и протезы
- Принадлежности для стомы и урологические принадлежности
- Амбулаторное лечение в больнице\*
- Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь
- Амбулаторное хирургическое лечение\*
- Паллиативный уход\*
- Посещения РСР
- Услуги педиатра\*
- Физиотерапия и лечебная физкультура\*
- Услуги подиатрии (лечение стоп)\*
- Легочная реабилитация
- Быстрое полногеномное секвенирование
- Услуги и устройства для реабилитации\*
- Квалифицированный сестринский уход
- Посещения специалистов
- Логопедия\*
- Хирургическое лечение\*
- Телемедицина
- Услуги для трансгендеров\*
- Неотложная медицинская помощь
- Офтальмологические услуги\*
- Услуги гинеколога

Определения и описания покрываемых услуг см. в главе 8 «Важные телефоны и термины».



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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.

К необходимому по медицинским показаниям обслуживанию, в частности, относятся услуги, необходимые для достижения соответствующего возрасту развития и роста, а также для получения, сохранения или восстановления функциональных возможностей.

Для участников младше 21 года услуга считается необходимой по медицинским показаниям, если она требуется для устранения или облегчения патологий, физических заболеваний и психических расстройств согласно федеральным требованиям к страховому покрытию раннего и периодического профилактического обследования, диагностики и лечения (EPSDT). В число таких услуг входит обслуживание, необходимое для лечения или облегчения физических и психических заболеваний либо для поддержания состояния участника и предотвращения его усугубления.

В число необходимых по медицинским показаниям услуг не входит перечисленное ниже.

- Неиспытанные или проходящие испытания виды лечения
- Услуги или товары, эффективность которых не является общепризнанной
- Услуги за пределами нормального курса и продолжительности лечения, а также услуги, для которых нет клинических рекомендаций
- Услуги, нацеленные на удобство лица, обеспечивающего уход, или поставщика услуг

Health Net будет координировать предоставляемое обслуживание с другими программами, чтобы вы получили все услуги, необходимые по медицинским показаниям, даже если они покрываются в рамках другой программы, а не плана Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

К обслуживанию, необходимому по медицинским показаниям, относятся покрываемые услуги, предоставление которых целесообразно и необходимо для:

- защиты жизни;
- предотвращения серьезной болезни или инвалидности;
- облегчения сильной боли;
- достижения соответствующего возрасту роста и развития;
- развития, поддержания и восстановления функциональных возможностей.

Для участников плана младше 21 года к медицинскому обслуживанию, необходимому по медицинским показаниям, относятся все покрываемые услуги, указанные выше, а также медицинское обслуживание, диагностика, лечение и другая помощь, необходимые для устранения или облегчения патологий, физических заболеваний и психических расстройств, согласно федеральным требованиям к страховому покрытию раннего и периодического профилактического обследования, диагностики и лечения (EPSDT).

Покрытие EPSDT охватывает комплекс профилактических, диагностических и лечебных услуг для младенцев, детей и подростков в возрасте до 21 года из семей с низким доходом. EPSDT покрывает больше услуг, чем страховое покрытие для взрослых. Это покрытие призвано обеспечить раннее выявление проблем со здоровьем у детей и соответствующее медицинское обслуживание для предотвращения, диагностики и лечения заболеваний. Цель EPSDT — гарантировать, что каждый ребенок получит необходимое медицинское обслуживание в нужное время и в соответствующем учреждении.

Health Net будет координировать предоставляемое обслуживание с другими программами, чтобы вы получили все услуги, необходимые по медицинским показаниям, даже если их покрывает другая программа, а не план Health Net. См. раздел «Другие программы и услуги, покрываемые по программе Medi-Cal» этой главы.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Страхование покрытие по программе Medi-Cal, предоставляемое Health Net

### Амбулаторное медицинское обслуживание

#### *Вакцинация для взрослых*

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

Кроме того, некоторые прививки для взрослых можно сделать в аптеке в рамках программы Medi-Cal Rx. Дополнительную информацию о программе Medi-Cal Rx см. в разделе «Другие программы и услуги, покрываемые по программе Medi-Cal» этой главы.

#### *Медицинское обслуживание при аллергии*

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

#### *Услуги анестезиолога*

Health Net покрывает услуги анестезии, необходимые по медицинским показаниям пациентам при амбулаторном лечении. К ним может относиться анестезия при стоматологических процедурах, которую проводит врач-анестезиолог. В этом случае может потребоваться предварительное одобрение (предварительное разрешение).

#### *Услуги хиропрактики*

Покрываемые Health Net услуги хиропрактики ограничиваются лечением позвоночника с помощью мануальной терапии. Покрытие услуг хиропрактики ограничено не более чем 2 сеансами в месяц либо 2 сеансами в месяц совокупно с иглоукалыванием, аудиологией, эрготерапией и логопедией. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. При наличии медицинских показаний Health Net может предоставить предварительное одобрение других услуг.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Услуги хиропрактики могут получать следующие категории участников:

- дети до 21 года;
- лица 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 округа, амбулаторных клиниках, медицинских центрах, сертифицированных федеральными органами власти (FQHC), или сельских медицинских клиниках (RHC), сотрудничающих с планом Health Net. Не все FQHC, RHC и больницы округа предоставляют амбулаторные услуги хиропрактики.

### **Оценка когнитивного здоровья**

Health Net покрывает ежегодную оценку когнитивного здоровья для участников в возрасте 65 лет и старше, которые не имеют права на подобную оценку в рамках ежегодного профилактического визита по программе Medicare. Целью такой оценки когнитивного здоровья является выявление признаков болезни Альцгеймера или деменции.

### **Услуги медицинского работника по месту жительства**

Health Net покрывает услуги медицинского работника по месту жительства (CHW) для отдельных лиц, если это рекомендовано врачом или другим лицензированным медицинским специалистом для предотвращения возникновения или развития болезни, инвалидности либо других неблагоприятных последствий для здоровья, для продления жизни или для укрепления физического и психического здоровья и повышения эффективности. Эти услуги могут включать следующее:

- обучение и просвещение по вопросам здоровья, включая контроль и профилактику хронических и инфекционных заболеваний, помощь при поведенческих расстройствах, уход в дородовой и послеродовой период, здоровье полости рта и предотвращение травм;
- поддержка и обучение для содействия здоровому образу жизни, включая постановку целей и разработку планов действий, направленных на предотвращение болезней и их контроль.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Диализ и гемодиализ**

Health Net покрывает диализную терапию. Health Net также покрывает услуги гемодиализа (хронического диализа), если ваш врач подает запрос, а Health Net одобряет его.

Страхование покрытие Medi-Cal не распространяется на перечисленное ниже.

- Оборудование, приспособления и принадлежности, связанные с комфортом, удобством или роскошью
- Немедицинские товары, такие как генераторы или принадлежности, позволяющие сделать домашнее оборудование для диализа портативным и использовать его в дороге

### **Услуги доулы**

Health Net покрывает услуги доулы для участников, которые являются беременными или были беременны в течение предыдущего года, если такие услуги рекомендует врач-терапевт или лицензированный медицинский специалист. Medi-Cal не покрывает все услуги доулы. Доулы — это помощники при родах, оказывающие физическую, эмоциональную и немедицинскую поддержку, предлагающие медицинское просвещение и защиту прав беременных и людей в послеродовом периоде до, во время и после родов, включая поддержку в случае выкидышей, мертворождений и абортов.

### **Услуги диадической терапии**

Health Net покрывает необходимые по медицинским показаниям услуги диадической терапии, связанные с психиатрической, психологической и наркологической помощью (DBH), для участников плана и лиц, обеспечивающих уход за ними. Диада — это ребенок и его родители или лица, обеспечивающие уход. Услуги диадической терапии предоставляются родителям или лицам, обеспечивающим уход, и ребенку вместе. Они предназначены для заботы о благополучии семьи, поддержания здорового развития и психического здоровья ребенка.

Услуги диадической терапии включают профилактические обследования ребенка в рамках DBH, комплексные диадические услуги от местных служб поддержки, диадические психологическо-образовательные услуги, диадические услуги для родителей или лиц, обеспечивающих уход, диадическое обучение для семей, а также консультирование по вопросам развития ребенка и услуги психологической помощи для матерей.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### ***Амбулаторное хирургическое лечение***

Health Net покрывает амбулаторные хирургические процедуры. Для некоторых процедур перед получением услуг требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение). Диагностические, а также определенные амбулаторные медицинские и стоматологические процедуры считаются необязательными. Вам нужно предварительное одобрение (предварительное разрешение) для их получения.

### ***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 услуги, связанные 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.

### **Ведение беременности и уход за новорожденными**

Health Net покрывает следующие виды помощи будущим матерям и новорожденным:

- услуги центра естественных родов;
- молокоотсосы и принадлежности для них;
- обучение грудному вскармливанию, соответствующие принадлежности и материалы;
- услуги сертифицированной сестры-акушерки (CNM);
- помощь при родах и послеродовой уход;
- диагностика генетических заболеваний у плода и консультирование;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- услуги доулы;
- услуги лицензированной акушерки (LM);
- психологическая и психиатрическая помощь для матерей;
- уход за новорожденными;
- ведение беременности.

### 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 по телефону, видеосвязи или с помощью других средств. Телемедицина также может предусматривать обмен информацией с поставщиком услуг без беседы в режиме реального времени. В формате телемедицины доступны многие услуги.

Для некоторых покрываемых услуг использование средств телемедицины может не поддерживаться. Вы можете обратиться к своему поставщику услуг, чтобы узнать, какие типы услуг можно получить посредством телемедицины. Вам и вашему поставщику услуг нужно прийти к соглашению о том, что использование телемедицины при предоставлении услуг является для вас приемлемым. Вы имеете право на очное обслуживание. Вы не обязаны пользоваться услугами телемедицины, даже если ваш поставщик услуг придет к выводу о приемлемости такого формата обслуживания.

### 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, который сотрудничает с планом Health Net. Направление для этого не нужно.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

PCP или поставщик услуг, связанных с психическим здоровьем, может направить вас на дополнительное профилактическое обследование психического здоровья к другому специалисту, который сотрудничает с планом Health Net, чтобы определить уровень необходимого обслуживания. Если профилактическое обследование психического здоровья покажет наличие у вас слабого или умеренного расстройства либо психических, эмоциональных или поведенческих нарушений, Health Net может предоставить вам услуги психологической или психиатрической помощи. Health Net покрывает следующие услуги психологической и психиатрической помощи:

- индивидуальная и групповая оценка состояния 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;
- амбулаторные лекарства, не входящие в Перечень покрываемых лекарств программы Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), принадлежности и расходные материалы;
- консультации психиатра;
- семейная терапия с участием по крайней мере 2 членов семьи; некоторые примеры семейной терапии:
  - психотерапия для ребенка и родителя (от 0 до 5 лет);
  - интерактивная терапия для родителя и ребенка (от 2 до 12 лет);
  - когнитивно-поведенческая терапия для пар (взрослые).

Для получения более подробной информации о психологической и психиатрической помощи, предоставляемой планом Health Net, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Если необходимое вам лечение психического расстройства будет недоступным у поставщиков, сотрудничающих с планом Health Net, либо если ваш PCP или поставщик услуг, связанных с психическим здоровьем, не сможет обеспечить вам лечение в сроки, указанные выше в разделе «Своевременный доступ к медицинскому обслуживанию», Health Net предоставит покрытие и поможет организовать получение услуг от поставщиков, не сотрудничающих с планом.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Если профилактическое обследование психического здоровья покажет, что у вас могут быть значительные психические нарушения и вам нужна специализированная психологическая или психиатрическая помощь (SMHS), ваш PCP или поставщик услуг, связанных с психическим здоровьем, направит вас в план психологической и психиатрической помощи вашего округа для получения необходимого медицинского обслуживания.

Более подробную информацию см. в разделе «Другие программы и услуги, покрываемые по программе Medi-Cal» на странице 120 под заголовком «Специализированные услуги, связанные с психическим здоровьем».

### **Экстренная медицинская помощь**

#### ***Стационарные и амбулаторные услуги, необходимые для экстренной медицинской помощи***

Health Net покрывает все услуги, необходимые для экстренной медицинской помощи, если они предоставляются в США (включая такие территории, как Puerto Rico и U.S. Virgin Islands). Health Net также покрывает экстренную медицинскую помощь, требующую госпитализации, в Canada или Mexico. Необходимость в экстренной медицинской помощи — это состояние здоровья, сопровождающееся сильной болью или серьезной травмой. Состояние должно быть настолько серьезным, чтобы здравомыслящий человек, не являющийся медицинским специалистом, имел основания считать, что отсутствие немедленной медицинской помощи может:

- представлять серьезную угрозу для вашего здоровья;
- серьезно нарушить работу организма;
- привести к серьезному нарушению функций органа или части тела;
- привести к серьезному риску для беременного лица, находящегося в активной фазе родов, в следующих обстоятельствах:
  - недостаточно времени для безопасной транспортировки в другую больницу до начала родоразрешения;
  - транспортировка может представлять серьезную угрозу для здоровья беременного лица или плода.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Если в отделении экстренной помощи больницы в рамках лечения вам выдают лекарства по рецепту для амбулаторного лечения в количестве, достаточном на срок до 72 часов, Health Net покрывает их как часть экстренной медицинской помощи. Если поставщик услуг в отделении экстренной помощи больницы выписывает вам рецепт, лекарства по которому вы должны получить в розничной аптеке, их покрывает программа Medi-Cal Rx.

Если фармацевт в розничной аптеке выдает вам **запас лекарств, необходимый в экстренной ситуации**, эти лекарства покрывает Medi-Cal Rx, а не Health Net. Если сотрудникам аптеки необходима помощь с предоставлением вам запаса лекарств, необходимого в экстренной ситуации, попросите их позвонить в программу Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273.

### ***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. Health Net не покрывает услуги транспорта скорой помощи, которыми вы воспользуетесь в экстренной ситуации в Canada или Mexico, если в ходе медицинского обслуживания вы не будете госпитализированы.

### **Хосписный и паллиативный уход**

Health Net покрывает хосписный и паллиативный уход для детей и взрослых, нуждающихся в уменьшении физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта. Взрослые, достигшие 21 года, не могут одновременно получать хосписный и паллиативный уход.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **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 облегчение боли и симптомов, а не на лечение или продление жизни.

Хосписный уход включает следующее.

- Сестринский уход
- Физиотерапия и лечебная физкультура, эрготерапия, логопедия
- Медицинское социальное обслуживание
- Помощь сиделки и помощника по дому
- Медицинские принадлежности и приборы
- Определенные лекарства и биологические препараты (некоторые из них могут покрываться программой Medi-Cal Rx)
- 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 во время пребывания в больнице, центре квалифицированного сестринского ухода или хосписе
- Краткосрочный стационарный уход для устранения боли и смягчения симптомов в больнице, центре квалифицированного сестринского ухода или хосписе

### **Паллиативный уход**

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

Паллиативный уход включает следующие услуги.

- Заблаговременное планирование ухода
- Консультации и оценка паллиативного ухода



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- План медицинского обслуживания, включая все виды разрешенных паллиативных услуг и лечения
- Команда по работе над планом медицинского обслуживания, которая включает, в частности, следующих специалистов:
  - врач или остеопат
  - фельдшер
  - дипломированная медсестра
  - лицензированная младшая медсестра или практикующая медсестра
  - социальный работник
  - священнослужитель
- Координация медицинского обслуживания
- Устранение боли и симптомов
- Психологическая и психиатрическая помощь, а также медицинское социальное обслуживание

Взрослые, достигшие 21 года, не могут одновременно получать и паллиативный, и хосписный уход. Участники плана, получающие паллиативный уход и имеющие право на услуги хосписа, могут в любой момент попросить перевести их на хосписный уход.

### **Госпитализация**

#### ***Услуги анестезиолога***

Health Net покрывает услуги анестезиолога во время покрываемого планом пребывания в больнице, если для них имеются медицинские показания. Анестезиолог — это поставщик услуг, который специализируется на предоставлении пациентам анестезии. Анестезия — это тип лекарств, которые применяются во время некоторых медицинских и стоматологических процедур.

#### ***Стационарное лечение в больнице***

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



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Быстрое полногеномное секвенирование**

Страхование быстрого полногеномного секвенирования (RWGS) предоставляется всем участникам программы Medi-Cal возрастом один год или младше, находящимся на стационарном лечении в отделении интенсивной терапии больницы. Оно включает индивидуальное секвенирование, секвенирование «трио» для одного или обоих родителей и их ребенка и сверхбыстрое секвенирование.

RWGS — это новый метод диагностики заболеваний, который может влиять на лечение детей возрастом один год или младше в отделении интенсивной терапии (ICU). Если ваш ребенок имеет право на участие в Программе обслуживания детей штата California (CCS), возможно, пребывание в больнице и RWGS будет покрывать CCS.

### **Хирургическое лечение**

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

### **Программа продления послеродового ухода (PPCE)**

Health Net покрывает послеродовой уход на срок до 12 месяцев после окончания беременности независимо от уровня дохода, гражданства и иммиграционного статуса. Никаких действий не требуется.

### **Услуги и устройства для реабилитации и адаптации**

Это покрываемое обслуживание включает услуги и устройства, помогающие больным, хронически больным и инвалидам улучшить или восстановить свои умственные и физические возможности.

Health Net покрывает услуги для реабилитации и адаптации, описанные в этом разделе, если соблюдаются все условия, перечисленные ниже.

- Услуги являются необходимыми по медицинским показаниям.
- Услуги напрямую связаны с заболеванием.
- Услуги помогают сохранять, приобретать и совершенствовать навыки и функции для повседневной жизни.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Вы получаете услуги в учреждении, сотрудничающем с планом. Исключением являются случаи, когда врач, сотрудничающий с планом, решает, что по медицинским показаниям вам необходимо получать услуги в другом месте, или когда недоступны учреждения для лечения вашего заболевания, сотрудничающие с планом.

### ***Health Net покрывает следующие услуги для реабилитации и адаптации.***

#### ***Иглоукальвание***

Health Net покрывает услуги иглоукальвания для предотвращения или уменьшения сильной, постоянной и хронической боли, вызванной признанным медициной заболеванием.

Амбулаторные услуги иглоукальвания с электрической стимуляцией иглами или без нее ограничены 2 сеансами в месяц совокупно с аудиологией, хиропрактикой, эрготерапией и логопедией при условии, что они предоставляются врачом-терапевтом, стоматологом, подиатром или специалистом по иглоукальванию. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (предварительное разрешение) на дополнительные услуги.

#### ***Аудиология (слух)***

Health Net покрывает услуги аудиологии. Амбулаторные услуги аудиологии ограничиваются 2 сеансами в месяц совокупно с иглоукальванием, хиропрактикой, эрготерапией и логопедией (ограничения не распространяются на детей в возрасте до 21 года). При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (предварительное разрешение) на дополнительные услуги.

#### ***Поведенческая терапия***

Health Net покрывает поведенческую терапию (ВНТ) для участников плана, не достигших 21 года, в рамках страхового покрытия EPSDT. Поведенческая терапия 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 пациентов в возрасте до 21 года.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

ВНТ обучает необходимым навыкам путем наблюдения за поведением и его закрепления или изучения каждого шага целевого поведения. Услуги ВНТ основаны на достоверных доказательствах. Они не являются экспериментальным лечением. Примеры услуг ВНТ: поведенческие вмешательства, программы когнитивно-поведенческих вмешательств, комплексная поведенческая терапия и прикладной анализ поведения.

Услуги ВНТ должны быть необходимы по медицинским показаниям, назначены лицензированным врачом или психологом, одобрены планом и предоставляться в соответствии с утвержденным планом лечения.

### ***Кардиологическая реабилитация***

Health Net покрывает услуги стационарной и амбулаторной кардиологической реабилитации.

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

Health Net покрывает затраты на покупку или аренду оборудования DME и принадлежностей для него, а также другие связанные услуги по назначению врача, фельдшера, практикующей медсестры либо клинической медсестры-специалиста. Назначенное оборудование DME покрывается при наличии медицинских показаний, когда это необходимо, чтобы сохранить функции организма, необходимые для повседневной жизни, или предотвратить серьезную физическую инвалидность.

Как правило, Health Net не покрывает следующее:

- оборудование, приспособления и принадлежности, связанные с комфортом, удобством или роскошью (за исключением бытовых молокоотсосов, как описано в этой главе в подразделе «Молокоотсосы и принадлежности для них» раздела «Ведение беременности и уход за новорожденными»);
- товары, не предназначенные для поддержания нормальной повседневной деятельности, например оборудование и принадлежности для физических упражнений (в том числе изделия, предназначенные для дополнительной поддержки во время занятий спортом или активного отдыха);
- санитарно-гигиеническое оборудование (за исключением необходимого по медицинским показаниям для участников плана, не достигших 21 года);



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- изделия немедицинского назначения, например сауны или лифты;
- переоборудование дома или автомобиля;
- устройства для анализа крови или других биологических веществ (глюкометры (обычные и непрерывного действия), тест-полоски и ланцеты для лиц с сахарным диабетом покрываются программой Medi-Cal Rx);
- электронные приборы для мониторинга сердечного ритма и работы легких, кроме приборов для выявления апноэ у младенцев;
- ремонт или замена оборудования, которое было утеряно, украдено либо в результате ненадлежащего использования вышло из строя (за исключением необходимого по медицинским показаниям для участников плана, не достигших 21 года);
- другие товары, для которых медицинское обслуживание не является основным предназначением.

В некоторых случаях перечисленное может быть одобрено, если врач отправит запрос на предварительное одобрение (предварительное разрешение).

### ***Энтеральное и парентеральное питание***

Подобные методы обеспечения питания для организма используются в случаях, когда заболевание не позволяет принимать пищу обычным способом. Смеси и препараты для энтерального и парентерального питания могут покрываться программой Medi-Cal Rx при наличии медицинских показаний. При наличии медицинских показаний Health Net также покрывает насосы и трубки для энтерального и парентерального питания.

### ***Слуховые аппараты***

Health Net покрывает слуховые аппараты, если у вас диагностирована потеря слуха, слуховой аппарат необходим по медицинским показаниям и рецепт на него выписал врач. Наш план покрывает наименьшую стоимость аппарата, исходя из ваших медицинских потребностей. Health Net покрывает приобретение слухового аппарата для одного уха, кроме случаев, когда использование двух аппаратов является необходимым для достижения значительно лучших результатов.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Слуховые аппараты для участников плана в возрасте до 21 года

Согласно законодательству штата дети в округах Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne и Tulare, нуждающиеся в слуховых аппаратах, направляются в Программу обслуживания детей штата California (CCS) с целью определить, соответствует ли ребенок критериям участия в ней. Если ребенок имеет право на участие в программе CCS, затраты на приобретение слуховых аппаратов, необходимых по медицинским показаниям, покрываются этой программой. Если ребенок не имеет права на участие в программе CCS, мы покроем затраты на приобретение слуховых аппаратов, необходимых по медицинским показаниям, в рамках программы Medi-Cal.

Слуховые аппараты для участников плана, достигших 21 года

В рамках программы Medi-Cal мы покрываем следующие товары и услуги для каждого покрываемого слухового аппарата:

- ушные вкладыши, необходимые для установки аппарата;
- один набор стандартных батареек;
- посещение специалиста для проверки исправности слухового аппарата;
- посещение специалиста для очистки и установки аппарата;
- ремонт слухового аппарата.

Мы покрываем замену слухового аппарата по программе Medi-Cal в следующих случаях:

- ваш слуховой аппарат недостаточно эффективен при нынешней степени потери слуха;
- ваш слуховой аппарат утерян, украден или сломан не по вашей вине и не подлежит ремонту. Вы должны уведомить нас о том, как это произошло.

Программа Medi-Cal не покрывает следующие услуги для взрослых старше 21 года:

- замена батареек для слухового аппарата.

### ***Медицинское обслуживание на дому***

Health Net покрывает медицинскую помощь, предоставляемую при наличии медицинских показаний на дому по назначению врача, фельдшера, практикующей медсестры или клинической медсестры-специалиста.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Медицинское обслуживание на дому ограничивается услугами, покрываемыми в рамках программы Medi-Cal, включая перечисленные ниже.

- Квалифицированный сестринский уход (неполный день)
- Медицинская помощь сиделки, предоставляемая на дому (неполный день)
- Услуги физиотерапии и лечебной физкультуры, эрготерапии, логопедии, предоставляемые квалифицированным специалистом
- Медицинское социальное обслуживание
- Медицинские принадлежности

### ***Медицинские принадлежности, оборудование и приборы***

Health Net покрывает медицинские принадлежности, назначенные врачом, фельдшером, практикующей медсестрой или клинической медсестрой-специалистом. Некоторые медицинские принадлежности покрывает программа Medi-Cal Rx со сдельной оплатой (FFS), а не Health Net. Если принадлежности покрываются программой FFS, поставщик выставит счет Medi-Cal.

Medi-Cal **не** покрывает перечисленное ниже.

- Обычные бытовые изделия, к которым относятся, в частности:
  - лейкопластырь (все виды);
  - медицинский спирт;
  - косметика;
  - ватные шарики и тампоны;
  - присыпки;
  - салфетки;
  - тоник с экстрактом гамамелиса.
- Обычные домашние средства, к которым относятся, в частности:
  - белый вазелин;
  - масла и лосьоны для сухой кожи;
  - тальк и комбинированные продукты, содержащие тальк;
  - окислители, например перекись водорода;
  - пероксид карбамида и перборат натрия.
- Шампуни, которые отпускаются без рецепта.
- Препараты для местного применения, включая мазь с бензойной и салициловой кислотами, а также крем, мазь или жидкость с салициловой кислотой и пасту с оксидом цинка.
- Другие товары, для которых медицинское обслуживание не является основным предназначением, в основном регулярно используемые людьми без особых медицинских показаний для их применения.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### ***Эрготерапия***

Health Net покрывает услуги эрготерапии, включая оценку для ее проведения, планирование лечения, лечение, обучение и консультирование. Услуги эрготерапии ограничиваются 2 сеансами в месяц совокупно с иглоукалыванием, аудиологией, хиропрактикой и логопедией (ограничения не распространяются на детей в возрасте до 21 года). При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (предварительное разрешение) на дополнительные услуги.

### ***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. В их число входят имплантируемые слуховые аппараты, протезы молочной железы и бюстгальтеры 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 принадлежности, связанные с комфортом, удобством или роскошью.

### ***Физиотерапия и лечебная физкультура***

Health Net покрывает услуги физиотерапии и лечебной физкультуры, необходимые по медицинским показаниям, включая соответствующую оценку, 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.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://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 услуги логопедии, необходимые по медицинским показаниям. Услуги логопедии ограничиваются 2 сеансами в месяц совокупно с иглоукалыванием, аудиологией, хиропрактикой и эрготерапией. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. При наличии медицинских показаний Health Net может дать предварительное одобрение (предварительное разрешение) на дополнительные услуги.

### **Услуги для трансгендеров**

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

### **Клинические испытания**

Health Net покрывает обычное медицинское обслуживание пациентов, участвующих в клинических испытаниях, включая связанные с раком, зарегистрированных в США на сайте <https://clinicaltrials.gov>.

Большинство лекарств по рецепту для амбулаторного лечения покрывает Medi-Cal Rx, программа FFS Medi-Cal. Дополнительную информацию см. в разделе «Лекарства по рецепту для амбулаторного лечения» этой главы.

### **Лабораторные анализы и радиологическая диагностика**

При наличии медицинских показаний Health Net покрывает услуги лабораторной и рентгенографической диагностики, предоставляемые амбулаторно и в условиях стационара. Передовые процедуры визуализации, такие как КТ, МРТ и ПЭТ, покрываются в зависимости от медицинской необходимости.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Профилактика, оздоровление и контроль хронических заболеваний

План покрывает указанные ниже услуги.

- Вакцины, рекомендованные Консультативным комитетом по вопросам вакцинации
- Услуги по планированию семьи
- Услуги в соответствии с рекомендациями Bright Futures от Американской академии педиатрии ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Профилактическое обследование для оценки неблагоприятного опыта ребенка (ACE)
- Услуги для предотвращения приступов астмы
- Профилактические услуги для женщин, рекомендованные Американским колледжем акушерства и гинекологии
- Помощь в отказе от курения, именуемая также услугами по преодолению никотиновой зависимости
- Профилактические услуги категорий А и В, рекомендованные Рабочей группой по профилактическим мероприятиям США

Услуги по планированию семьи предоставляются участникам плана детородного возраста, чтобы помочь им выбрать желаемое количество детей и предпочтительные промежутки между их рождением. Эти услуги включают все формы контрацепции, утвержденные Управлением по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA). Услуги по планированию семьи предоставляют PCP и акушеры-гинекологи, сотрудничающие с Health Net.

Для получения услуг по планированию семьи вы также можете выбрать врача или клинику, которые включены в программу Medi-Cal и не сотрудничают 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 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Health Net также покрывает программы контроля для следующих хронических заболеваний.

- Диабет
- Заболевания сердечно-сосудистой системы
- Астма
- Депрессия

Информацию о профилактическом обслуживании для детей и молодежи возрастом не более 20 лет см. в разделе «Забота о поддержании здоровья детей и молодежи» главы 5.

### Программа профилактики диабета

Программа профилактики диабета (DPP) — это программа изменения образа жизни, основанная на принципах доказательной медицины. Это 12-месячная программа, нацеленная на изменение образа жизни. Она призвана предотвратить или отсрочить развитие диабета 2-го типа у людей, у которых диагностированы нарушения метаболизма, предшествующие диабету. Программа предусматривает просвещение и групповую поддержку. В частности, она включает следующее:

- 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 соответствовать определенным правилам. Чтобы узнать, имеете ли вы право на участие в этой программе, позвоните в Health Net.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Восстановительная хирургия

Health Net покрывает хирургическое лечение, направленное на исправление физических недостатков, восстановление функций организма или нормального вида человека в пределах возможного. Физическими недостатками считаются патологии, вызванные врожденным пороком, отклонениями в развитии, травмой, инфекцией, опухолью, заболеванием или лечением, ставшим причиной утраты части тела (например, мастэктомией). Могут применяться некоторые ограничения и исключения.

## Профилактические обследования на предмет расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ

Health Net покрывает указанное ниже.

- Обследование на предмет злоупотребления алкоголем или наркотиками, оценка, кратковременные вмешательства и направление на лечение (SABIRT).
- Помощь взрослым (достигшим 18 лет) при расстройствах, вызванных употреблением алкоголя или других психоактивных веществ, предоставляется бесплатно. В связи со злоупотреблением алкоголем покрываются следующие услуги:
  - одно расширенное профилактическое обследование в год на предмет рисков, связанных с употреблением алкоголя (инструмент обследования для получения от вас детальной информации об употреблении алкоголя);
  - три 15-минутных консультации в год для обсуждения рисков, связанных с употреблением алкоголя.
- План также покрывает необходимое по медицинским показаниям стационарное лечение при острой передозировке наркотиков или алкогольном отравлении.

Информацию о страховом покрытии лечения, предоставляемом округом, см. в разделе «Помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ» далее в этой главе.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Страхование покрытие офтальмологических услуг

Health Net покрывает указанное ниже.

- Обычные обследования глаз каждые 24 месяца. Более частые обследования глаз покрываются при наличии медицинских показаний, например участникам, страдающим диабетом.
- Очки (оправы и линзы) каждые 24 месяца при наличии действительного рецепта.
- Замена очков в течение 24 месяцев, если у вас изменился рецепт, очки утеряны, украдены или сломаны не по вашей вине и не подлежат ремонту. Вы должны уведомить нас о том, как произошла утеря, кража или поломка.
- Устройства для людей с нарушениями зрения, не поддающимися коррекции с помощью обычных очков, контактных линз, лекарств или хирургических операций и мешающими им выполнять повседневные действия. К таким нарушениям относится, например, возрастная макулярная дегенерация.
- Контактные линзы, необходимые по медицинским показаниям. Затраты на подбор и приобретение контактных линз могут быть покрыты, если использование очков невозможно из-за заболевания глаз или другой патологии (например, отсутствия уха). К заболеваниям, при которых требуются специальные контактные линзы, относятся, помимо прочего, аниридия, афакия и кератоконус.

## Страхование покрытие транспортных услуг в неэкстренных ситуациях

Вы можете воспользоваться перевозкой медицинским транспортом, если у вас есть медицинские потребности, которые не позволяют вам добраться в медицинское учреждение на автомобиле, автобусе или такси. Медицинский транспорт может быть предоставлен для перевозки в медицинское учреждение с целью получения покрываемых услуг, а также покрываемых Medi-Cal посещений аптеки. Вы можете запросить медицинский транспорт, обратившись в свою сотрудничающую врачебную группу (PPG), объединение независимых практикующих врачей (IPA), к врачу первичного медицинского обслуживания (PCP), врачу (MD), лицензированной младшей медсестре (LVN), зарегистрированной медсестре (RN), фельдшеру (PA), практикующей медсестре (NP), поставщику услуг психологической, психиатрической и наркологической помощи, сертифицированной акушерке или лицу, планирующему выписку из больницы. Ваш поставщик услуг определит, какой тип транспортных услуг вам требуется.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Если он решит, что вам нужен медицинский транспорт, он заполнит заявление о медицинском освидетельствовании

([https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000\\_Medi-Cal\\_PCS\\_Form.pdf](https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000_Medi-Cal_PCS_Form.pdf)) и отправит его в Health Net.

В зависимости от ваших медицинских потребностей разрешение на перевозку медицинским транспортом действует до 12 месяцев. После утверждения вы сможете получать столько поездок, сколько вам потребуется. Врач должен проводить повторную оценку ваших потребностей в медицинском транспорте и выдавать соответствующее заключение каждые 12 месяцев.

Перевозка медицинским транспортом выполняется в машине скорой помощи, машине для перевозки лежачих больных, транспорте для инвалидов колясок или с помощью авиатранспорта. Когда вам нужно посетить медицинское учреждение, Health Net оплачивает наименьшую стоимость перевозки 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 инвалидов колясок, Health Net не будет оплачивать перевозку машиной скорой помощи. Вы имеете право на перевозку авиатранспортом, только если при вашем заболевании невозможно использовать никакой вид наземного транспорта.

Вы получите помощь с медицинским транспортом при следующих условиях:

- если она необходима по медицинским показаниям или с учетом физического состояния, что указано в выданном врачом или другим поставщиком услуг письменном разрешении, поскольку вы по медицинским показаниям либо с учетом физического состояния не можете доехать в медицинское учреждение на автобусе, такси, машине или микроавтобусе;
- если вам нужна помощь водителя, чтобы добраться из вашего дома до машины и назад либо от машины до места лечения и назад, в связи с ограниченными физическими или психическими возможностями.

Чтобы запросить перевозку медицинским транспортом, назначенную вашим врачом для несрочных (обычных) обращений в медицинские учреждения, позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 не позже чем за 48 часов до запланированного посещения (с понедельника по пятницу). Если вам нужна неотложная помощь, позвоните как можно скорее. Во время звонка имейте при себе свою карточку участника плана.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Ограничения на перевозку медицинским транспортом**

Health Net обеспечивает перевозку медицинским транспортом наиболее экономичным способом, соответствующим вашим медицинским потребностям, до ближайшего к вашему дому поставщика услуг, который может принять вас. Вы не можете пользоваться медицинским транспортом, если Medi-Cal не покрывает получаемую вами услугу либо посещение аптеки. Перечень покрываемых услуг содержится в этом Справочнике участника плана.

Если посещение медицинского учреждения покрывается программой Medi-Cal, но не через план медицинского страхования, Health Net поможет вам запланировать транспортировку с помощью программы Medi-Cal. Транспортировка в медицинские учреждения, не сотрудничающие с планом или расположенные за пределами зоны обслуживания, покрывается только при наличии предварительного разрешения Health Net. Чтобы больше узнать о перевозке медицинским транспортом или запросить такую поездку, позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Стоимость для участника плана**

Если перевозку организует Health Net, эта услуга предоставляется бесплатно.

### ***Как воспользоваться перевозкой немедицинским транспортом***

Ваше страховое покрытие включает поездки в медицинские учреждения для получения услуг, покрываемых по программе Medi-Cal, когда у вас нет доступа к транспорту. К поездкам, которые вы можете совершить бесплатно после того, как попробуете все другие варианты транспортировки, относятся:

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

Health Net позволяет использовать для поездки в медицинское учреждение с целью получения услуг, покрываемых Medi-Cal, автомобиль, такси, автобус либо другой общественный или частный транспорт. Health Net покрывает наименьшую стоимость перевозки немедицинским транспортом, исходя из ваших потребностей. В некоторых случаях Health Net может возмещать (возвращать) стоимость организованных вами поездок частным транспортом. Необходимо, чтобы план Health Net дал разрешение перед поездками.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Вы обязаны позвонить нам и сообщить, почему вы не можете воспользоваться другим транспортом (например, автобусом). Если у вас есть доступ к транспорту или вы можете самостоятельно приехать на прием, Health Net не будет возмещать ваши расходы. Это покрытие предназначено только для участников, у которых нет доступа к транспорту.

Для возмещения расходов на дорогу вам необходимо отправить копии следующих документов водителя:

- водительские права;
- свидетельство о регистрации транспортного средства;
- подтверждение страхования автомобиля.

Чтобы запросить транспортировку для получения разрешенных услуг, позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711) по крайней мере за 24 часа до приема (с понедельника по пятницу). Если возникла потребность в неотложной поездке, звоните как можно скорее. Во время звонка имейте при себе свою карточку участника плана.

Примечание. Американские индейцы также могут обращаться за услугами перевозки немедицинским транспортом в местную медицинскую клинику для индейцев.

### **Ограничения на перевозку немедицинским транспортом**

Health Net обеспечивает перевозку немедицинским транспортом наиболее экономичным способом, соответствующим вашим потребностям, до ближайшего к вашему дому поставщика услуг, который может принять вас. Участники плана не могут ехать за рулем самостоятельно или напрямую получать возмещение за поездки немедицинским транспортом. Чтобы узнать больше, позвоните в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Услуги перевозки немедицинским транспортом не предоставляются в указанных ниже случаях.**

- Если для получения покрываемых по программе Medi-Cal услуг по медицинским показаниям необходимо воспользоваться машиной скорой помощи, машиной для перевозки лежачих больных, транспортом для инвалидов колясок или другим видом медицинского транспорта.
- 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 физическим состоянием или заболеванием.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Если вы передвигаетесь в инвалидной коляске и не способны сесть в транспортное средство и выйти из него без помощи водителя.
- Если Medi-Cal не покрывает такую услугу.

### **Стоимость для участника плана**

Если перевозку немедицинским транспортом организует Health Net, эта услуга предоставляется бесплатно.

### **Дорожные расходы**

В некоторых случаях, если вам необходимо добираться на приемы к врачу, которые невозможно провести рядом с вашим домом, Health Net может покрывать дорожные расходы, например питание, проживание в гостинице и другие подобные затраты, такие как парковка, дорожные пошлины и т. д. Они могут также покрываться для лица, сопровождающего вас с целью оказания вам помощи во время приема, или донора органа, который вам будут пересаживать. Для получения этих услуг вам необходимо запросить предварительное одобрение (предварительное разрешение), обратившись в Health Net по номеру 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Стоматологическое обслуживание**

**Если вы проживаете в округе Los Angeles**, Medi-Cal будет использовать планы управляемого медицинского обслуживания, чтобы предоставлять вам стоматологические услуги. Вы можете продолжать получать стоматологические услуги со сделной оплатой или выбрать управляемое стоматологическое обслуживание. Чтобы выбрать или изменить свой стоматологический план, позвоните в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263. Нельзя быть участником программы комплексного обслуживания пожилых (PACE) или плана SCAN и плана управляемого стоматологического обслуживания одновременно.

**Если вы проживаете в округе Sacramento**, Medi-Cal будет использовать планы управляемого медицинского обслуживания, чтобы предоставлять вам стоматологические услуги. Вам будет необходимо зарегистрироваться в программе управляемого стоматологического обслуживания. Чтобы узнать больше, обратитесь на сайт организации Health Care Options: <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Medi-Cal покрывает стоматологические услуги, в число которых входят:

- Диагностические и профилактические стоматологические услуги, например осмотры, рентгенографические обследования и чистка зубов
- Экстренная медицинская помощь для устранения боли
- Удаление зубов
- Пломбирование зубов
- Лечение корневых каналов (передних и задних зубов)
- Коронки (готовые и индивидуального изготовления)
- Удаление зубного камня и сглаживание поверхности корня
- Полные и 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 1-800-735-2922 или 711). Кроме того, можно посетить сайт программы Medi-Cal Dental <https://www.dental.dhcs.ca.gov> или <https://smilecalifornia.org/>.

Если вы зарегистрированы в плане управляемого стоматологического обслуживания, у вас есть вопросы и вы живете в округе Los Angeles или Sacramento, а также если вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, позвоните в свой план.

Большинство участников из других округов могут обратиться к разделу «Другие услуги, которые можно получить через программу Medi-Cal со сдельной оплатой (FFS) или иные программы», чтобы узнать о стоматологическом страховом покрытии.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Другие виды страхового покрытия и программ, покрываемых планом Health Net

### Длительное медицинское обслуживание и поддержка

Health Net покрывает для соответствующих участников плана длительное медицинское обслуживание и поддержку в следующих учреждениях и центрах длительного обслуживания:

- Услуги центра квалифицированного сестринского ухода, одобренные Health Net
- Услуги учреждения для оказания помощи больным с подострым течением заболевания (включая учреждения для взрослых и детей), одобренные Health Net
- Услуги центра сестринского ухода, одобренные Health Net включая:
  - Услуги центра сестринского ухода для людей с нарушениями развития (ICF/DD)
  - Услуги центра сестринского ухода для людей с нарушениями развития, нуждающихся в развитии навыков (ICF/DD-H)
  - Услуги центра сестринского ухода для людей с нарушениями развития, нуждающихся в сестринском уходе (ICF/DD-N)

Если вы имеете право на длительное медицинское обслуживание, Health Net убедится, что вы помещены в медицинское учреждение или центр, предоставляющий соответствующий вашим медицинским потребностям уровень ухода.

Если у вас есть вопросы о длительном медицинском обслуживании, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Базовое управление медицинским обслуживанием

---

Получать медицинское обслуживание у многих различных поставщиков услуг или в различных системах здравоохранения сложно. Health Net хочет, чтобы участники плана получали все необходимые по медицинским показаниям услуги, лекарства по рецепту, а также психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь. Health Net может бесплатно помочь вам координировать ваши медицинские потребности и управлять ими. Эта помощь доступна даже для услуг, покрываемых в рамках другой программы.

Вам может быть трудно понять, как удовлетворить свои потребности в медицинском обслуживании после выписки из больницы или при использовании различных систем здравоохранения. Некоторые способы, которыми Health Net может помочь участникам плана:

- Если у вас возникли проблемы с записью на прием для последующего наблюдения или с получением лекарств после выписки из больницы, Health Net может вам помочь.
- Если вам нужно добраться на очный прием, Health Net может помочь вам получить бесплатные транспортные услуги.

Если у вас есть вопросы или сомнения относительно вашего здоровья или здоровья ваших детей, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

## Комплексное управление медицинским обслуживанием (CCM)

Участники плана с более сложными потребностями в медицинском обслуживании могут иметь право на дополнительные услуги, направленные на его координацию. Health Net предлагает услуги комплексного управления медицинским обслуживанием (CCM) участникам плана, признанным детьми или взрослыми со специальными потребностями в медицинском обслуживании; со смертельными или коморбидными заболеваниями либо заболеваниями, требующими дорогостоящего лечения или связанными с высоким риском; которым не подошли менее интенсивные программы; а также немощным, пожилым, инвалидам и находящимся при смерти. Комплексное управление медицинским обслуживанием также предназначено для участников плана, которым требуется дополнительная поддержка во избежание нежелательных результатов, и/или переживших кризис и имеющих сложный диагноз, при котором требуется наблюдение и координация, чтобы участник плана получал необходимые услуги и уход.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Участникам плана, которым предоставляется ССМ и расширенное управление медицинским обслуживанием (см. ниже), назначается координатор обслуживания в Health Net, который может помочь не только с базовым управлением медицинским обслуживанием, как описано выше, но и с расширенным набором ресурсов поддержки для обеспечения непрерывности лечения, доступных вам при выписке из больницы, центра квалифицированного сестринского ухода, психиатрической больницы или реабилитационного центра.

### **Расширенное управление медицинским обслуживанием (ЕСМ)**

Health Net покрывает услуги ЕСМ для участников плана с различными особыми потребностями. В рамках ЕСМ предлагаются дополнительные услуги, которые помогут вам сохранить здоровье, и координируется медицинское обслуживание, которое вы получаете у разных врачей и других поставщиков медицинских услуг. ЕСМ помогает координировать первичное и профилактическое обслуживание, неотложную, психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь, помощь при нарушениях развития, стоматологические услуги, длительное обслуживание и поддержку (LTSS) по месту жительства, а также направление в местные учреждения.

Если вы соответствуете критериям, сотрудники плана могут связаться с вами и предложить услуги ЕСМ. Кроме того, вы можете позвонить в Health Net, чтобы узнать, имеете ли вы право на такую помощь и когда сможете ее получить. Либо поговорите со своим поставщиком медицинских услуг. Он может узнать, имеете ли вы право на ЕСМ, или выдать вам направление на получение услуг управления медицинским обслуживанием.

#### ***Покрываемые услуги ЕСМ***

Если вы имеете право на услуги ЕСМ, за вами будет закреплена группа медицинского обслуживания, в которую входит главный координатор обслуживания. Он будет общаться с вами, вашими врачами, специалистами, фармацевтами, другими координаторами обслуживания, поставщиками социальных услуг и другими людьми, чтобы обеспечить эффективную совместную работу и необходимое вам обслуживание. Кроме того, главный координатор обслуживания может помочь вам найти другие услуги по месту жительства и подать заявку на их получение. Услуги ЕСМ включают указанное ниже.

- Программы поддержки и участия
- Комплексная оценка состояния здоровья и управление медицинским обслуживанием



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Расширенная координация медицинского обслуживания
- Программы содействия здоровому образу жизни
- Обеспечение непрерывности лечения
- Помощь и поддержка для участника плана и членов его семьи
- Направление в местные организации и учреждения социального обеспечения, оказывающие поддержку, и координация их услуг

Чтобы узнать, нужны ли вам услуги ЕСМ, обсудите этот вопрос с представителем Health Net или поставщиком медицинских услуг.

### ***Стоимость для участника плана***

Услуги ЕСМ бесплатны для участников плана.

### ***Местные ресурсы поддержки***

В рамках индивидуального плана медицинского обслуживания вам могут быть доступны местные ресурсы поддержки. Местные ресурсы поддержки — это услуги и учреждения, являющиеся приемлемой с медицинской и экономической точек зрения альтернативой услугам, покрываемым в рамках плана Medi-Cal штата. Участникам плана эти услуги предлагаются как дополнительные. Они могут помочь участникам, соответствующим критериям для их получения, поддерживать здоровье и благополучие, а также жить более независимо. Предлагаемые услуги не заменяют страховое покрытие, которым вы пользуетесь по программе Medi-Cal.

Местные ресурсы поддержки (CS) предоставляются в рамках Программы инноваций и развития Medi-Cal в штате California (CalAIM), организованной Департаментом здравоохранения (DHCS). Это одна из многих программ, призванных улучшать здоровье участников Medi-Cal по всему штату.

Health Net сотрудничает с поставщиками услуг CS, которыми являются организации в соответствующих сообществах, обладающие опытом непосредственной работы в них и понимающие потребности участников. Ключевая цель — позволить участникам получать уход там, где им это будет наиболее удобно, и не отрывать их от дома или сообщества. Существует 14 типов услуг, которые могут помочь участникам плана. Они описаны в таблицах ниже.

Чтобы узнать больше о CS или получить доступ к этим услугам, можно позвонить в Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия работает круглосуточно и без выходных. Можно также попросить направление у своего поставщика услуг.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Кроме того, с вопросами об этих услугах можно обратиться к своему врачу или в клинику.

#### Услуги, связанные с бездомностью и жильем

<b>Местные ресурсы поддержки</b>	<b>Доступные услуги</b>
Услуги координации и помощи с переездом	<p><b>Помощь с получением жилья.</b> Она может включать помощь с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• поиском места для проживания или жилья;</li> <li>• подачей заявки на получение жилья;</li> <li>• составлением плана помощи с жильем.</li> </ul> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы зарегистрированы для получения помощи с жильем в местной системе Coordinated Entry System для бездомных или ее аналоге.</li> <li>• Вы не имеете жилья.</li> <li>• У вас есть риск остаться без жилья.</li> </ul>
Услуги содержания и аренды жилья	<p>Помощь с <b>обслуживанием жилья после переезда.</b> Она может включать поддержку с составлением бюджета и своевременной оплатой аренды. Вам также могут помочь разобраться в ваших правах и обязанностях в рамках договора аренды.</p> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы получаете услуги координации и помощи с переездом.</li> <li>• Вы зарегистрированы для получения помощи с жильем в местной системе Coordinated Entry System для бездомных или ее аналоге.</li> <li>• Вы в данный момент не имеете жилья.</li> <li>• У вас есть риск остаться без жилья.</li> </ul>



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Обеспечительные платежи за жильё	<p><b>Помощь с получением жилья.</b> Она включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• залоговые суммы для аренды жилья;</li> <li>• покрытие платы за коммунальные услуги в первый месяц;</li> <li>• стоимость аренды за первый и последний месяц, если ее требуется оплатить для заселения.</li> </ul> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы получаете услуги координации и помощи с переездом.</li> <li>• Вы зарегистрированы для получения помощи с жильем в местной системе Coordinated Entry System для бездомных или ее аналоге.</li> <li>• Вы не имеете жилья.</li> </ul>
----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Услуги для восстановления

Местные ресурсы поддержки	Доступные услуги
Уход для восстановления (временное проживание с медицинским обслуживанием)	<p><b>Краткосрочное проживание с уходом в соответствующих учреждениях для тех, кому больше не нужна госпитализация, но требуется время на лечение травмы или болезни.</b></p> <p>Услуги доступны в избранных округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• У вас есть риск госпитализации, или вас выписали из больницы.</li> <li>• Вы проживаете в одиночестве без формальной поддержки.</li> <li>• Вы рискуете утратить жильё, либо условия в вашем жилье представляют угрозу для здоровья и безопасности, если не будет выполнен ремонт или переоборудование.</li> </ul>



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

<p>Замена для лица, обеспечивающего уход</p>	<p><b>Краткосрочный отдых для лиц, обеспечивающих уход за теми, кому уход</b> или поддержка требуется на короткое время.</p> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы проживаете в месте, где ограничивается ваша активность в течение дня.</li> <li>• Вам в большинстве случаев требуется помощь лица, обеспечивающего уход.</li> <li>• Лицу, обеспечивающему уход за вами, требуется отдых, чтобы вы не попали в центр сестринского ухода или подобное учреждение.</li> </ul>
<p>Краткосрочное проживание после госпитализации</p>	<p><b>Место, где вы можете продолжать получать</b> психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь сразу после выписки из больницы.</p> <p>Услуги доступны в избранных округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы выписываетесь из лечебницы.</li> <li>• Вы покидаете стационар в больнице.</li> <li>• Вы являетесь бездомным лицом в соответствии с определением, принятым Управлением жилищного строительства и городского развития (HUD).</li> </ul>
<p>Вытрезвители</p>	<p><b>Место, где вы можете получить помощь, касающаяся алкоголя и проблем, вызванных его употреблением,</b> и избежать попадания в отделение экстренной помощи или под стражу.</p> <p>Услуги доступны в избранных округах.</p>



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

	<p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вам 18 лет или больше, и вы пьяны.</li> <li>• Вас помещают в отделение экстренной помощи или под стражу.</li> <li>• Вас отправляют в отделение экстренной помощи, и вы соответствуете критериям для отправки в вырезвитель.</li> </ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Услуги для долгосрочного обеспечения здоровья в условиях, близких к домашним

Местные ресурсы поддержки	Описание
Предотвращение приступов астмы	<p><b>Модификации</b> дома для устранения опасных причин, вызывающих астму.</p> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В течение последних 12 месяцев у вас проявлялась слабоконтролируемая астма согласно диагнозу, установленному во время: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ посещения отделения экстренной помощи;</li> <li>○ госпитализации;</li> <li>○ двух приемов у врача по причине болезни или для получения неотложной медицинской помощи.</li> </ul> </li> <li>• Вы получили 19 баллов или меньше по результатам теста на контроль астмы.</li> </ul>
Дневные программы развития навыков	<p><b>Программы, помогающие вам приобрести навыки, необходимые для проживания в условиях, близких к домашним.</b> Они могут включать обучение использованию общественного транспорта или приготовлению пищи.</p> <p>Услуги доступны во всех округах.</p>



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

	<p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы не имеете жилья.</li> <li>• Вы больше не являетесь бездомными и заселились в жильё в течение последних 24 месяцев.</li> <li>• Вы рискуете остаться без жилья. Или условия, близкие к домашним, нуждаются в улучшении.</li> </ul>
<p>Адаптация среды обитания для повышения ее доступности</p>	<p><b>Модификации дома для вашего здоровья и безопасности.</b> Также модификации, позволяющие вам свободно действовать в доме. Такие услуги могут включать установку пандусов и поручней.</p> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы рискуете попасть в центр сестринского ухода.</li> </ul>
<p>Питание, в том числе с учетом индивидуального диагноза</p>	<p><b>Питание с доставкой к вам домой, приготовленное с учетом вашего здоровья и диеты.</b> Включает питание, необходимое после выписки из больницы.</p> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы имеете хронические заболевания.</li> <li>• Вас выписывают из больницы или центра квалифицированного сестринского ухода.</li> <li>• Вы рискуете попасть в больницу или центр сестринского ухода.</li> <li>• Вы имеете специальные потребности в управлении медицинским обслуживанием.</li> <li>• Вы прошли оценку у квалифицированного диетолога или лицензированного специалиста по питанию.</li> </ul>



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

<p>Переселение из центра сестринского ухода или помещение в учреждение для проживания с уходом (ALF)</p>	<p><b>Услуги, помогающие вам переехать из центра сестринского ухода в жильё в сообществе, например в учреждение для проживания с уходом.</b> Эти услуги также могут помочь вам избежать помещения в центр сестринского ухода.</p> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <p>Для перевода из центра сестринского ухода</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы проживали в центре сестринского ухода более 60 дней.</li> <li>• Вы хотите жить в учреждении для проживания с уходом (месте, где вам помогут удовлетворять ваши ежедневные потребности в медицинском обслуживании), а не в центре сестринского ухода.</li> <li>• Вы можете безопасно жить в учреждении для проживания с уходом при оказании поддержки.</li> </ul> <p>Для направления вместо центра сестринского ухода</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы желаете остаться в сообществе.</li> <li>• Вы хотите и можете безопасно жить в учреждении для проживания с уходом при оказании поддержки.</li> <li>• Вы получаете услуги центра сестринского ухода или соответствуете минимальным стандартам для их получения.</li> </ul>
<p>Переезд для проживания в сообществе и из центра сестринского ухода домой</p>	<p><b>Услуги для помощи при переезде из центра сестринского ухода домой,</b> где вам необходимо оплачивать расходы на проживание.</p> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы получаете необходимый по медицинским показаниям уход на уровне центра сестринского ухода.</li> <li>• Вы проживали в центре сестринского ухода и/или учреждении ухода для восстановления более 60 дней.</li> </ul>



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы желаете вернуться в сообщество.</li> <li>• Вы можете безопасно жить в сообществе при получении услуг поддержки.</li> </ul>
<p>Помощь в уходе за собой и услуги помощника по дому</p>	<p><b>Услуги для помощи с выполнением повседневных задач,</b> таких как принятие ванны, одевание, уборка дома и покупки.</p> <p>Услуги доступны во всех округах.</p> <p><b>Вам могут быть доступны эти услуги, если вы соответствуете следующим критериям.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы рискуете попасть в больницу или центр сестринского ухода.</li> <li>• Помощь вам требуется ежедневно, и вы не используете другую систему поддержки.</li> <li>• Для вас одобрено предоставление услуг поддержки на дому.</li> </ul>

Если вам нужна помощь или вы хотите узнать, какими местными ресурсами поддержки вы можете воспользоваться, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Либо позвоните своему поставщику медицинских услуг.

## Пересадка жизненно важных органов

### *Пересадка органов у детей в возрасте до 21 года*

Согласно законодательству штата дети в округах Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne и Tulare, нуждающиеся в пересадке органов, направляются в Программу обслуживания детей штата California (CCS) с целью определить, соответствует ли ребенок критериям участия в ней. Если ребенок имеет право на участие в программе CCS, затраты на пересадку органов и соответствующие услуги покрываются этой программой. Если ребенок не имеет права на участие в программе CCS, Health Net направит его на обследование в сертифицированный центр трансплантации. Если центр трансплантации подтвердит необходимость и безопасность пересадки органа, Health Net покроет пересадку и соответствующие услуги.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Пересадка органов у взрослых в возрасте 21 года и старше**

Если ваш врач определит, что вам может понадобиться пересадка жизненно важного органа, Health Net направит вас на обследование в сертифицированный центр трансплантации. Если центр трансплантации подтвердит необходимость и безопасность пересадки органа при вашем заболевании, Health Net покрывает пересадку и соответствующие услуги.

Health Net покрывает, в частности, пересадку следующих жизненно важных органов.

- Костный мозг
- Сердце
- Сердце и легкое
- Печень
- Печень и тонкий кишечник
- Легкое
- Почка
- Поджелудочная железа
- Почка и поджелудочная железа
- Тонкий кишечник

### **Программы уличной медицины**

Участники плана, не имеющие жилья, могут получать покрываемые услуги у поставщиков услуг уличной медицины, сотрудничающих с планом Health Net. Поставщик услуг уличной медицины – это лицензированный врач первичного обслуживания или другой поставщик первичного обслуживания, сотрудничающий с планом Health Net. Для получения дополнительных сведений о программе уличной медицины Health Net позвоните по номеру 1-800-675-6110 (TTY: 711).

### **Программа по борьбе с табачной зависимостью**

Участникам плана Health Net доступна программа по борьбе с табачной зависимостью Kick It California. В рамках этой программы предлагаются бесплатные телефонные консультации, материалы с практическими советами для самостоятельной борьбы с зависимостью и поддержка через Интернет на шести языках (английском, испанском, кантонском китайском, путунхуа, корейском и вьетнамском). Для подростков, беременных участниц плана и зависимых от жевательного табака предусмотрены специализированные услуги, помогающие участникам отказаться от обычных и электронных сигарет, а также других табачных продуктов. Кроме того, можно пользоваться программами для обмена текстовыми сообщениями, мобильными приложениями и функцией чата в реальном времени. Участники плана Health Net (независимо от возраста и решения принимать лекарства от табачной зависимости) могут без предварительного разрешения воспользоваться программой по борьбе с табачной зависимостью в телефонном формате, связавшись с Kick It California



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

по номеру 1-800-300-8086 или через сайт [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org). Телефонные консультации доступны с понедельника по пятницу с 7:00 до 21:00, а также в субботу с 9:00 до 17:00. Health Net покрывает консультации по борьбе с табачной зависимостью как минимум для двух отдельных попыток отказа от табака в год (без получения предварительного разрешения и без обязательного перерыва между попытками). Участники плана могут запросить направление на групповые консультации, позвонив в отделение медицинского просвещения по телефону 1-800-804-6074.

Взрослые участники плана (кроме беременных женщин) могут пройти 90-дневный курс лечения любыми лекарствами от табачной зависимости, одобренными FDA. К ним относятся отпускаемые без рецепта лекарства, назначенные поставщиком услуг. Как минимум одно одобренное FDA лекарство можно получить без предварительного разрешения.

Участники плана Health Net могут бесплатно посещать мероприятия и пользоваться материалами для медицинского просвещения, обратившись самостоятельно или получив направление от врача первичного обслуживания (PCP). Участники плана могут получить образовательные материалы по различным вопросам, связанным со здоровьем, таким как питание, профилактика ВИЧ и ЗППП, планирование семьи, физические упражнения, беременность и роды, астма, злоупотребление психоактивными веществами и многое другое. Участники плана могут узнать больше, позвонив на бесплатную информационную линию медицинского просвещения Health Net по телефону 1-800-804-6074.

### Раннее вмешательство

- Программа раннего вмешательства предназначена для младенцев и маленьких детей от рождения до 3 лет, которые нуждаются в услугах раннего вмешательства и имеют проблемы, в результате которых возможно нарушение развития, либо проявляют признаки нарушения развития. Некоторые факторы риска:
  - асфиксия;
  - инфекция центральной нервной системы;
  - преждевременные роды.
- Для получения дополнительной информации о раннем вмешательстве или направления в Региональный центр раннего вмешательства обратитесь к своему врачу или сотрудникам нашего плана.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Обследования, проводимые местным образовательным учреждением (LEA)

- LEA предоставляет некоторые услуги по обследованию состояния здоровья через школьные программы. LEA — это ваша местная школа. Дети в возрасте от 3 лет до 21 года могут получать услуги без направления PCP. PCP координирует с LEA оказание необходимой медицинской помощи. В частности, LEA может предоставлять следующие услуги:
  - оценка состояния физического и психического здоровья;
  - оценка успехов в учебе и уровня психосоциального развития;
  - просвещение по вопросам здоровья и правильного питания;
  - оценка развития;
  - физиотерапия и лечебная физкультура, эрготерапия;
  - логопедия и аудиология (проверка остроты слуха);
  - консультации психотерапевта;
  - услуги медсестер;
  - помощь сиделки в школе;
  - перевозка медицинским транспортом.

## Участники с нарушениями развития

### РЕГИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ

- Региональные центры созданы для удовлетворения потребностей людей с нарушениями развития. Нарушения развития могут быть следующими: интеллектуальное нарушение, эпилепсия, аутизм, детский церебральный паралич, синдром Дауна, задержка развития речи и понимания языка. Региональные центры помогают своим клиентам и их близким найти жильё, дневные программы для взрослых, транспорт, медицинское обслуживание и социальные 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.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Другие программы и услуги, покрываемые по программе Medi-Cal

### Другие услуги, которые можно получить через программу Medi-Cal со сдельной оплатой (FFS) или иные программы Medi-Cal

Health Net не покрывает некоторые услуги, но их можно получить по программе Medi-Cal со сдельной оплатой или через другие программы Medi-Cal. Health Net будет координировать предоставляемое обслуживание с другими программами, чтобы вы получили все необходимые по медицинским показаниям услуги, в том числе покрываемые в рамках другой программы, а не плана Health Net. В этом разделе перечислены некоторые из таких услуг. Чтобы узнать больше, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

### Лекарства по рецепту для амбулаторного лечения

#### *Лекарства по рецепту, покрываемые по программе Medi-Cal Rx*

Medi-Cal Rx, программа FFS Medi-Cal, покрывает лекарства по рецепту, получаемые в аптеке. Health Net может покрывать некоторые лекарства, получаемые у поставщика услуг в клинике или врачебном кабинете. Если ваш поставщик услуг выписывает лекарства, получаемые во врачебном кабинете, центре инфузионной терапии или от поставщика услуг инфузии на дому, они считаются лекарствами, которые вводит врач-терапевт.

Если лекарство вводит медицинский специалист не в аптеке, оно покрывается в рамках страхового покрытия медицинского обслуживания. Ваш поставщик услуг может назначать вам лекарства, входящие в Перечень покрываемых лекарств Medi-Cal Rx.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Иногда бывают нужны лекарства, которые не входят в Перечень покрываемых лекарств. Чтобы получить их по рецепту в аптеке, может потребоваться одобрение. Medi-Cal Rx рассмотрит запрос и примет по нему решение в течение 24 часов.

- В экстренной ситуации фармацевт в розничной аптеке может выдать вам лекарство в количестве, достаточном на 14 дней, если посчитает, что оно вам необходимо. Medi-Cal Rx оплатит запас лекарства, выданный в экстренной ситуации розничной аптекой.
- Medi-Cal Rx может отклонить запрос на лекарство в неэкстренной ситуации. В этом случае вы получите письмо, объясняющее причины такого решения. Вам объяснят, какие у вас есть варианты. Более подробную информацию см. в разделе «Жалобы» главы 6.

Чтобы выяснить, входит ли лекарство в Перечень покрываемых лекарств, или получить экземпляр этого перечня, позвоните в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) (доб. 7) или 711.

Или посетите сайт Medi-Cal Rx <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### **Аптеки**

Если вам выдают рецепт, вы должны получать лекарства по нему в аптеке, которая сотрудничает с Medi-Cal Rx. Перечень таких аптек приведен в Указателе аптек Medi-Cal Rx на сайте <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Кроме того, можно найти аптеку поблизости от вашего дома либо аптеку, которая отправит вам лекарства по рецепту почтой, позвонив в программу Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) (доб. 7) или 711.

Выбрав аптеку, приходите туда с рецептом. Отправить его в аптеку также может ваш поставщик услуг. Дайте рецепт сотруднику аптеки и покажите ему свою карточку получателя страхового покрытия по программе Medi-Cal (BIC). Обязательно сообщите в аптеке обо всех принимаемых вами лекарствах и аллергиях. Если у вас есть вопросы относительно рецепта, обязательно задайте их фармацевту.

Участники плана могут также воспользоваться транспортными услугами от Health Net, чтобы добраться в аптеку. Узнать больше о транспортных услугах можно в разделе «Страхование покрытие транспортных услуг в неэкстренных ситуациях» в главе 4 этого справочника.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Специализированные услуги, связанные с психическим здоровьем

Ряд услуг, связанных с психическим здоровьем, предоставляются не Health Net, а окружными планами обслуживания в сфере психического здоровья. К ним относятся специализированные услуги, связанные с психическим здоровьем (SMHS), для участников программы Medi-Cal, соответствующих критериям SMHS. Услуги SMHS могут включать указанное ниже обслуживание, предоставляемое амбулаторно, в стационаре больницы или в реабилитационном центре.

### **Амбулаторные услуги**

- Услуги, связанные с психическим здоровьем
- Медикаментозная поддержка
- Интенсивная терапия в дневном стационаре
- Услуги реабилитации в дневном стационаре
- Вмешательство при кризисных состояниях
- Помощь для стабилизации при кризисных состояниях
- Целевая организация медицинского обслуживания
- Услуги поведенческой терапии (покрытие предоставляется участникам в возрасте до 21 года)
- Координация интенсивной терапии (ICC) (покрытие предоставляется участникам в возрасте до 21 года)
- Услуги интенсивной терапии на дому (IHBS) (покрытие предоставляется участникам в возрасте до 21 года)
- Терапевтическое пребывание у временных приемных родителей (TFC) (покрытие предоставляется участникам в возрасте до 21 года)
- Услуги поддержки от людей со схожими проблемами (PSS) (необязательно)

### **Услуги в реабилитационном центре**

- Лечение взрослых в реабилитационном центре
- Помощь при кризисных состояниях в реабилитационном центре

### **Услуги в условиях стационара**

- Психиатрические услуги в стационаре больницы
- Услуги психиатрической клиники



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

За более подробной информацией о специализированных услугах, связанных с психическим здоровьем и предоставляемых в рамках окружного плана обслуживания в сфере психического здоровья, обращайтесь в соответствующий план своего округа. Номера бесплатных телефонов для всех округов см. на сайте [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx](http://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx). Если Health Net определит, что вам потребуются услуги окружного плана обслуживания в сфере психического здоровья, Health Net поможет вам обратиться за ними.

### **Помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ**

Health Net рекомендует участникам, нуждающимся в помощи в связи с употреблением алкоголя и других психоактивных веществ, обращаться за медицинским обслуживанием. Услуги, связанные с употреблением психоактивных веществ, могут предоставлять поставщики медицинских услуг общего профиля, например первичного обслуживания, стационары больниц и отделения экстренной помощи, а также поставщики специализированных услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ. Специализированные услуги часто предоставляют планы психологической, психиатрической и наркологической помощи округа.

Для получения дополнительных сведений о вариантах лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните по номеру 1-800-675-6110.

Участники плана Health Net могут пройти обследование для назначения услуг, которые наилучшим образом соответствуют их потребностям в сфере здоровья и предпочтениям. При наличии медицинских показаний доступные услуги включают амбулаторное лечение, лечение в реабилитационном центре и лекарства для лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (также называемые лекарствами для фармакотерапии (МАТ)), например бупренорфин, метадон и налтрексон.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Округ предоставляет помощь в связи с расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, участникам программы Medi-Cal, которые отвечают критериям для получения таких услуг. Участников, которым требуется наркологическая помощь, направляют в департамент соответствующего округа для организации лечения. Список номеров телефонов для всех округов приведен на сайте [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

Health Net предоставит или организует предоставление MAT в учреждении первичного обслуживания, стационаре больницы, отделении экстренной помощи и других медицинских учреждениях.

За исключением указанных в подразделе «Страхование покрытие по программе Medi-Cal, предоставляемое Health Net», все остальные виды лечения расстройств, связанных с употреблением алкоголя и психоактивных веществ, а также амбулаторная детоксикация для лиц, употребляющих героин, не покрываются Health Net. Участников, которым требуются эти услуги, мы направим к поставщику услуг добровольной детоксикации в стационаре (VID) или в программу помощи при расстройствах, связанных с употреблением алкоголя и психоактивных веществ, соответствующего округа. Health Net будет продолжать сотрудничество с вашим PCP, чтобы покрывать первичное обслуживание и другие услуги, не связанные с лечением злоупотребления алкоголем и психоактивными веществами, а также обеспечит координацию с программами лечения, если это потребуется.

### **Стоматологическое обслуживание**

Для всех округов, за исключением Los Angeles и Sacramento, программа FFS Medi-Cal Dental идентична покрытию FFS Medi-Cal в отношении ваших стоматологических услуг. Перед получением стоматологического обслуживания вам необходимо показать VIC поставщику стоматологических услуг. Убедитесь, что поставщик услуг принимает условия программы FFS Dental и вы не являетесь участником плана управляемого медицинского обслуживания, который покрывает стоматологические услуги.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Medi-Cal покрывает многие стоматологические услуги через программу Medi-Cal Dental, включая указанные ниже.

- Диагностические и профилактические стоматологические услуги, например осмотры, рентгенографические обследования и чистка зубов
- Экстренная медицинская помощь для устранения боли
- Удаление зубов
- Пломбирование зубов
- Лечение корневых каналов (передних и задних зубов)
- Коронки (готовые и индивидуального изготовления)
- Удаление зубного камня и сглаживание поверхности корня
- Полные и 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 1-800-735-2922 или 711). Кроме того, можно посетить сайт программы Medi-Cal Dental <https://www.dental.dhcs.ca.gov> или <https://smilecalifornia.org/>.

### **Программа обслуживания детей штата California (CCS)**

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 ваш РСР считает, что по состоянию здоровья ваш ребенок имеет право участвовать в программе CCS, его направят в программу CCS округа для оценки соответствия ее критериям.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Сотрудники программы CCS округа решат, соответствует ли ваш ребенок критериям для обслуживания по этой программе. Health Net не принимает решений о соответствии критериям CCS. Если ребенок имеет право на такое обслуживание, поставщики услуг, которые сотрудничают с CCS, будут лечить его заболевание, дающее право на участие в этой программе. Health Net будет по-прежнему покрывать услуги, не связанные с заболеванием, лечением которого занимается CCS, например медосмотры, вакцинации и профилактические осмотры ребенка.

Health Net не покрывает услуги, покрываемые CCS. Прежде чем покрывать эти услуги, программа CCS должна одобрить поставщика услуг, услуги и оборудование.

CCS обеспечивает покрытие не для всех заболеваний. Покрытие CCS распространяется на большинство заболеваний, ограничивающих физические возможности или требующих применения лекарств, хирургических процедур либо реабилитации. Ниже приведены примеры заболеваний, дающих право на участие в CCS.

- Врожденная болезнь сердца
- Рак
- Опухоли
- Гемофилия
- Серповидноклеточная анемия
- Нарушения работы щитовидной железы
- Диабет
- Серьезные хронические заболевания почек
- Заболевания печени
- Желудочно-кишечные заболевания
- Расщелина верхней губы или неба
- Расщелина позвоночника
- Потеря слуха
- Катаракты
- Детский церебральный паралич
- Судорожные припадки при определенных обстоятельствах
- Ревматоидный артрит
- Мышечная дистрофия
- СПИД
- Тяжелые травмы головы, головного или спинного мозга
- Тяжелые ожоги
- Сильное искривление зубов



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Услуги, предоставляемые программой CCS, оплачивает Medi-Cal. Если ребенок не имеет права на участие в CCS, он продолжит получать необходимое по медицинским показаниям обслуживание в рамках плана Health Net.

Более подробную информацию о CCS см. на странице <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Кроме того, вы можете позвонить по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

### **Услуги на дому и по месту жительства (HCBS) в рамках альтернативных программ, предусмотренных разделом 1915(с)**

Шесть альтернативных программ штата California в рамках Medi-Cal, предусмотренных разделом 1915(с), позволяют штату предоставлять услуги в местном учреждении по выбору получателя лицам, которым в противном случае потребовалось бы медицинское обслуживание в центре сестринского ухода или больнице. У Medi-Cal есть договоренность с федеральным правительством, позволяющая предлагать альтернативные услуги на дому у частного лица или в местном учреждении с условиями, близкими к домашним. Стоимость услуг, предлагаемых в рамках альтернативных программ, не должна превышать стоимость ухода на уровне, который обеспечивается в альтернативных учреждениях. Участники альтернативных программ HCBS должны иметь право на полноценное участие в программе Medi-Cal. Ниже приведены шесть альтернативных программ в рамках Medi-Cal, предусмотренных разделом 1915(с).

- Альтернативная программа проживания с уходом (ALW) штата California
- Альтернативная программа самоопределения (SDP) штата California для лиц с нарушениями развития
- Альтернативная программа HCBS для жителей штата California с нарушениями развития (HCBS-DD)
- Альтернативная программа обслуживания на дому и по месту жительства (HCBA)
- Альтернативная программа Medi-Cal (MCWP), ранее называемая альтернативной программой для лиц с вирусом иммунодефицита человека / синдромом приобретенного иммунодефицита (ВИЧ/СПИД)
- Многоцелевая программа обслуживания пожилых (MSSP)



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Более подробную информацию об альтернативных программах в рамках Medi-Cal см. на странице <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. Кроме того, вы можете позвонить по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

### Услуги поддержки на дому (IHSS)

Программа услуг поддержки на дому (IHSS) обеспечивает помощь в уходе за собой пожилым, слепым и людям с инвалидностью, соответствующим ее критериям, как альтернативу уходу за пределами дома. Она позволяет участникам поддерживать здоровье у себя дома.

Более подробную информацию об IHSS в вашем округе см. на странице <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. Или позвоните в агентство социального обслуживания вашего округа.

---

## Услуги, не предоставляемые Health Net или Medi-Cal

Некоторые услуги не покрываются Health Net и Medi-Cal. В частности, ни Health Net, ни Medi-Cal не покрывают приведенные ниже услуги.

- Экстракорпоральное оплодотворение (ЭКО), в том числе обследования на бесплодие и процедуры для диагностики или лечения бесплодия
- Сохранение фертильности
- Экспериментальные услуги
- Переоборудование жилья
- Переоборудование транспортных средств
- Косметическая хирургия
- Услуги по Программе обслуживания детей штата California (CCS)
- Все услуги, исключенные из программы Medi-Cal законами штата или федеральными законами
- Обрезание участников плана, которым исполнился 31 день (кроме случаев, когда для этого есть медицинские показания)
- Услуги, связанные с психическим здоровьем, или консультирование пар и семей по поводу трудностей во взаимоотношениях
- Повседневный уход



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 4 | Страхование покрытие и услуги

- Лечение бесплодия
- Вакцины, не рекомендованные Консультативным комитетом по вопросам вакцинации (ACIP) Центров по контролю и профилактике заболеваний (CDC)
- Товары и услуги для личного комфорта (например, телефон, телевизор, питание 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, которые связаны 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

Health Net может покрыть непокрываемую услугу, необходимую по медицинским показаниям. Ваш поставщик услуг должен отправить в Health Net запрос на предварительное одобрение (предварительное разрешение) с разъяснением причин, по которым непокрываемая услуга является необходимой по медицинским показаниям.

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



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Оценка новых и существующих технологий

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

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:

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

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



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# 5. Забота о поддержании здоровья детей и молодежи

Дети и молодежь в возрасте до 21 года могут пользоваться особыми медицинскими услугами, как только становятся участниками плана. Так мы гарантируем им получение необходимых профилактических, стоматологических и специализированных услуг, а также психологической и психиатрической помощи, включая услуги, необходимые для надлежащего физического и психического развития. Эти услуги описаны в настоящей главе.

---

## Услуги педиатра (для детей в возрасте до 21 года)

Для участников в возрасте до 21 года покрывается всё необходимое им медицинское обслуживание. Список ниже включает типы обслуживания, необходимого по медицинским показаниям для лечения патологий, физических заболеваний и психических расстройств. Покрываются, в частности, перечисленные ниже услуги.

- Профилактические осмотры детей и подростков (необходимые детям)
- Вакцинация (прививки)
- Оценка состояния психического здоровья и отсутствия патологических зависимостей, а также соответствующее лечение
- Оценка состояния психического здоровья и соответствующее лечение, в том числе индивидуальная, групповая и семейная психотерапия (специализированные услуги, связанные с психическим здоровьем, покрывает округ)



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Профилактическое обследование для оценки неблагоприятного опыта ребенка (ACE)
- Лабораторные анализы, включая профилактический анализ крови на отравление свинцом
- Просвещение по вопросам здоровья и профилактики заболеваний
- Офтальмологические услуги
- Стоматологические услуги (покрываются по программе Medi-Cal Dental)
- Аудиологические услуги (покрываются Программой обслуживания детей штата California (CCS) для детей, соответствующих ее критериям; для детей, не имеющих права на участие в программе CCS, эти услуги покрывает Health Net)

Такие услуги называются услугами раннего и периодического профилактического обследования, диагностики и лечения (EPSDT). Услуги EPSDT, рекомендованные в педиатрических указаниях Bright Futures для поддержания вашего здоровья и здоровья вашего ребенка, предоставляются бесплатно. Эти указания доступны на странице [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

---

## Профилактические осмотры и профилактическое обслуживание для детей

Профилактическое обслуживание включает регулярные осмотры и профилактические обследования, которые помогут вашему врачу обнаружить проблемы на ранней стадии, а также консультации для выявления заболеваний до того, как они станут представлять серьезную угрозу. Регулярные осмотры помогут вам и врачу вашего ребенка обнаружить потенциальные проблемы, в том числе проблемы с зубами, зрением, слухом, психическим и общим здоровьем, а также расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ (алкоголя или наркотиков). 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.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 5 | Забота о поддержании здоровья детей и молодежи

Кроме того, частью профилактического обслуживания являются прививки, необходимые вам или вашему ребенку. Компания Health Net должна обеспечить получение всех необходимых прививок всеми детьми, являющимися участниками плана, во время приемов у врачей. Профилактические медицинские услуги, в том числе обследования, предоставляются бесплатно и без предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Возраст, в котором дети должны проходить осмотр

- 2–4 дня от рождения
- 1 месяц
- 2 месяца
- 4 месяца
- 6 месяцев
- 9 месяцев
- 12 месяцев
- 15 месяцев
- 18 месяцев
- 24 месяца
- 30 месяцев
- Один раз в год в возрасте от 3 до 20 лет

Профилактические осмотры детей включают следующее.

- Полный сбор анамнеза и полный физикальный осмотр
- Прививки, соответствующие возрасту (штат California соблюдает график, указанный в рекомендациях Bright Futures Американской академии педиатрии: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Лабораторные анализы, включая профилактический анализ крови на отравление свинцом
- Медицинское просвещение
- Профилактическое обследование зрения и слуха
- Профилактическое обследование полости рта
- Оценка состояния психического здоровья и отсутствия патологических зависимостей

Если во время осмотра либо профилактического обследования врач обнаружит у вас или вашего ребенка проблему с физическим либо психическим здоровьем, вам или вашему ребенку может понадобиться медицинская помощь. Health Net бесплатно покрывает для вас такую помощь, в том числе приведенные ниже услуги.

- Услуги врача, практикующей медсестры и лечение в больнице
- Прививки для поддержания здоровья
- Физиотерапия и лечебная физкультура, логопедия, эрготерапия



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Медицинское обслуживание на дому, в том числе медицинское оборудование, принадлежности и устройства
- Устранение проблем со зрением, в том числе предоставление очков
- Устранение проблем со слухом, в том числе предоставление слуховых аппаратов, если они не покрываются программой CCS
- Поведенческая терапия в случае таких заболеваний, как расстройства аутистического спектра, и других нарушений развития
- Организация медицинского обслуживания и медицинское просвещение
- Восстановительная хирургия, под которой понимается хирургическое вмешательство, которое направлено на исправление физических недостатков, вызванных врожденными дефектами, нарушениями развития, травмами, инфекцией, опухолью или заболеванием, для восстановления функций организма либо формирования нормального внешнего вида

---

### Профилактическое обследование на отравление свинцом

Все дети, являющиеся участниками плана Health Net, должны сдать профилактический анализ крови на отравление свинцом в 12 месяцев и в 24 месяца или в возрасте от 36 до 72 месяцев, если анализ не сдавался ранее. Дети также должны проходить профилактическое обследование, если врач считает, что изменение жизненных обстоятельств подвергает ребенка риску.

---

### Помощь в получении услуг для поддержания здоровья детей и молодежи

Health Net помогает участникам плана, не достигшим 21 года, и их семьям получать необходимые услуги. Координатор медицинского обслуживания Health Net может:

- рассказать о доступных услугах;
- при необходимости помочь найти поставщиков услуг, сотрудничающих или не сотрудничающих с планом;
- помочь записаться на прием;



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- организовать перевозку ребенка на прием медицинским транспортом;
- помочь с координацией услуг, доступных по программе Medi-Cal со сдельной оплатой (FFS), к которым относятся:
  - лечение и реабилитация при нарушениях психического здоровья и расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ;
  - лечение проблем стоматологического характера (включая ортодонтию).

---

## Другие услуги, которые можно получить через программу Medi-Cal со сдельной оплатой (FFS) или иные программы

### Стоматологические осмотры

Ежедневно очищайте десны ребенка, аккуратно протирая их махровой салфеткой. Примерно в возрасте от четырех до шести месяцев у ребенка начинают резаться молочные зубы. На первый прием к стоматологу ребенка следует записать, как только прорежется первый зуб или когда ребенку исполнится год (в зависимости от того, что произойдет раньше).

Ниже перечислены стоматологические услуги, предоставляемые в рамках программы Medi-Cal бесплатно или по сниженной стоимости.

Дети от 1 до 4 лет

- Первый визит ребенка к стоматологу
- Первый стоматологический осмотр ребенка
- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Рентгенографические обследования
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Фторирование зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Пломбирование зубов
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- \*Седация (по медицинским показаниям)



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Дети от 5 до 12 лет

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Рентгенографические обследования
- Фторирование зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Профилактическое покрытие зубных фиссур коренных зубов
- Пломбирование зубов
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- \*Седация (по медицинским показаниям)

### Молодежь от 13 до 20 лет

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Рентгенографические обследования
- Фторирование зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Пломбирование зубов
- Ортодонтическое лечение (брекеты) для детей, соответствующих критериям
- Установка коронок
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- Седация (по медицинским показаниям)

\* Поставщикам услуг следует рассматривать использование седации и общей анестезии, если они определяют и задокументируют медицинскую причину, по которой нельзя применять местную анестезию, когда стоматологическое лечение предварительно одобрено либо не требует предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Ниже приведены некоторые причины, по которым нельзя применять местную анестезию и можно использовать вместо нее седацию или общую анестезию.

- Физическое либо поведенческое расстройство, нарушение развития или эмоциональное состояние, из-за которого пациент не реагирует надлежащим образом на попытки поставщика услуг осуществить лечение
- Масштабные восстановительные или хирургические процедуры



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Нежелание ребенка выполнять указания
- Острая инфекция в месте введения инъекции
- Недостаточность местной анестезии для устранения боли

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 1-800-735-2922 или 711). Или посетите сайт <https://smilecalifornia.org/>.

### **Дополнительные профилактические услуги, предоставляемые образовательным учреждением**

Если вы переживаете, что ваш ребенок недостаточно хорошо учится или мало участвует в школьной жизни, поговорите с его врачом, учителями либо представителями администрации школы. В дополнение к страховому покрытию медицинского обслуживания, которое предоставляет Health Net, школа должна оказывать услуги, помогающие ребенку не отставать в учебе.

Услуги, которые могут быть предоставлены для помощи детям в учебе, включают указанные ниже.

- Помощь в развитии речи и понимании языка
- Услуги психолога
- Физиотерапия и лечебная физкультура
- Эрготерапия
- Вспомогательные технологии
- Услуги социальных работников
- Консультации психотерапевта
- Услуги школьной медсестры
- Транспортировка в школу и обратно

Эти услуги предоставляет и оплачивает Департамент образования штата California. Совместно с врачами и учителями своего ребенка вы можете разработать для него наиболее эффективный индивидуальный план.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 6. Сообщение о проблемах и их решение

Сообщать о проблемах и решать их можно двумя способами.

- Если у вас возникла проблема или вы не удовлетворены планом Health Net, поставщиком услуг либо полученным у него 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 в Health Net претензии и апелляции. Это не лишает вас никаких законных прав и имеющихся у вас средств правовой защиты. Мы не допускаем дискриминации или применения ответных мер в отношении вас, если вы обращаетесь к нам с жалобой либо сообщаете о проблемах. Сообщив о своей проблеме, вы поможете нам улучшить обслуживание для всех участников плана.

Во всех случаях в первую очередь вы можете сообщить о проблеме Health Net. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия работает круглосуточно и без выходных. Сообщайте нам о своих проблемах.

Если ваша претензия или апелляция не рассмотрена в течение 30 дней либо вы недовольны результатом, вы можете позвонить в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) штата Калифорния (California) с просьбой пересмотреть жалобу или провести независимую медицинскую экспертизу (IMR). Если ваша проблема со здоровьем требует срочного вмешательства, например если существует серьезная угроза для вашего здоровья, вы можете сразу позвонить в DMHC, не подавая сначала претензию или апелляцию в Health Net. Бесплатно позвонить в DMHC можно по номеру 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 или 711). Или посетите сайт <https://www.dmhc.ca.gov>.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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, кому подавать претензию, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

Чтобы сообщить о неправильной информации касательно вашего медицинского страхования, 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 либо 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 в Health Net по телефону, в письменном виде или через сайт. Подать жалобу вместо вас с вашего разрешения также может ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг.

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

Отправьте заполненный бланк на следующий адрес:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Бланки жалобы вы можете получить в офисе вашего врача.

- **Через сайт.** Зайдите на сайт Health Net [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

При необходимости мы можем помочь вам с подачей формы жалобы. Мы можем бесплатно предоставить услуги переводчика. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

В течение 5 календарных 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 покрытия медицинского обслуживания, медицинской необходимости или экспериментального либо проходящего клинические испытания лечения и решение по этой претензии было принято до окончания следующего рабочего дня, письмо может не прийти.

Если у вас возникнет неотложная ситуация, связанная с серьезными проблемами со здоровьем, мы начнем ускоренное (быстрое) рассмотрение. Мы предоставим вам решение в течение 72 часов. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, звоните нам по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). В течение 72 часов после получения вашей жалобы мы примем решение о возможности ее ускоренного рассмотрения. Если будет принято решение не ускорять процесс рассмотрения жалобы, мы сообщим вам, что примем решение по ней в течение 30 дней. Вы можете обращаться в DMHC напрямую по любой причине (например, если считаете, что ваша проблема отвечает требованиям для ускоренного рассмотрения, или если Health Net не отвечает вам в течение 72 часов).

К жалобам, касающимся страхового покрытия лекарств и услуг аптеки в рамках программы Medi-Cal Rx, процедуры рассмотрения претензий компанией Health Net и независимой медицинской экспертизы не применяются. Жалобы, касающиеся страхового покрытия лекарств и услуг аптеки в рамках программы Medi-Cal Rx, участник плана может подать по телефону 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) (доб. 7) или 711. Или посетите сайт <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Если жалоба касается страхового покрытия лекарств и услуг аптеки не в рамках программы Medi-Cal Rx, может применяться процедура независимой медицинской экспертизы. Номер телефона DMHC (звонки бесплатные): 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). На сайте DMHC <https://www.dmhc.ca.gov/> есть бланк жалобы и запроса на проведение независимой медицинской экспертизы, а также инструкции по его заполнению.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция — это просьба к нам пересмотреть и изменить решение о предоставляемых вам услугах. Если вы получили от нас Уведомление о принятом решении (NOA), в котором говорится, что мы отказываем вам в покрытии услуг либо откладываем, изменяем или прекращаем их предоставление, и вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию. Подать апелляцию вместо вас с вашего письменного разрешения также может ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг.

Срок подачи апелляции составляет 60 дней со дня получения от нас уведомления NOA. Если мы решили ограничить, приостановить или прекратить предоставление услуг, которые вы получаете на момент уведомления, вы можете продолжать пользоваться ими до принятия решения по вашей апелляции. Это называется оплатой обслуживания в период ожидания. Чтобы иметь право на нее, вы должны подать апелляцию в течение 10 дней после получения уведомления NOA или до указанной нами даты прекращения обслуживания (в зависимости от того, что наступит позже). Если вы подаете апелляцию в таких обстоятельствах, обслуживание будет продолжено.

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

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

Отправьте заполненный бланк на следующий адрес:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

Бланки для апелляций можно получить в кабинете своего врача.

- **Через сайт.** Зайдите на сайт Health Net [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

При необходимости мы можем помочь вам подать апелляцию или запросить оплату обслуживания в период ожидания. Мы можем бесплатно предоставить услуги переводчика. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

В течение 5 дней после получения апелляции мы сообщим вам письмом, что получили ее. В течение 30 дней мы сообщим вам свое решение по апелляции и отправим вам Уведомление о решении по апелляции (NAR). Если мы не сообщим о своем решении по апелляции в течение 30 дней, вы можете обратиться в Департамент социальных служб штата California (CDSS) и запросить рассмотрение органами власти штата и попросить DMHC провести независимую медицинскую экспертизу (IMR). Но если сначала вы запросили рассмотрение органами власти штата и оно состоялось, вы не можете просить DMHC о проведении IMR. В этом случае при рассмотрении органами власти штата выносится окончательное решение.

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

---

### Если вы не согласны с решением по апелляции

Если вы подали апелляцию и получили уведомление NAR, в котором говорится, что мы не изменили свое решение, или вы не получили NAR по истечении 30 дней, вы можете предпринять описанные ниже действия.

- Отправить в Департамент социальных служб штата California (CDSS) запрос на **рассмотрение органами власти штата**, и тогда ваш случай будет рассматривать судья. Телефон CDSS (звонки бесплатные): 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Вы также можете запросить рассмотрение органами власти штата через Интернет на сайте <https://www.cdss.ca.gov>.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) заполненный бланк жалобы и запроса на проведение независимой медицинской экспертизы, чтобы проверить решение плана Health Net, либо попросить DMHC о проведении **независимой медицинской экспертизы (IMR)**. Если ваша жалоба соответствует критериям для независимой медицинской экспертизы (IMR) DMHC, сторонний врач, не связанный с Health Net, рассмотрит ваше дело и примет решение, которое компания Health Net должна будет исполнить.

Телефон департамента DMHC (звонки бесплатные): 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). На сайте DMHC <https://www.dmhc.ca.gov> есть бланк жалобы и запроса на проведение независимой медицинской экспертизы, а также инструкции по его заполнению.

IMR 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 рассмотрение органами власти штата и IMR.

Health Net не рассматривает жалобы и апелляции, касающиеся страхового покрытия лекарств и услуг аптеки в рамках программы Medi-Cal Rx. Такие жалобы и апелляции можно подавать по телефону 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) (доб. 7) или 711. Если жалоба или апелляция касается страхового покрытия лекарств и услуг аптеки не в рамках программы Medi-Cal Rx, может применяться процедура независимой медицинской экспертизы (IMR).

Если вы не согласны с решением, касающимся страхового покрытия лекарств и услуг аптеки в рамках программы Medi-Cal Rx, то можете запросить рассмотрение вашего дела органами власти штата. **Вы не можете просить DMHC о проведении IMR по поводу таких решений.**



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

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

IMR — это рассмотрение вашего случая сторонним врачом, не связанным с вашим планом медицинского страхования. Если вы хотите проведения IMR, сначала необходимо подать апелляцию в Health Net. Если в течение 30 дней вы не получили ответ от вашего плана медицинского страхования или если вы не удовлетворены решением, можно запросить IMR. Вы можете запросить проведение IMR в течение 6 месяцев со дня уведомления о решении по апелляции, но у вас есть всего 120 дней, чтобы запросить рассмотрение органами власти штата. Поэтому, если вы хотите и проведения IMR, и рассмотрения органами власти штата, необходимо подать жалобу как можно скорее. Примите во внимание: 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.

У вас может быть возможность обратиться за проведением IMR сразу без предварительной подачи апелляции в Health Net. Это допускается в случаях, когда проблема со здоровьем требует срочного вмешательства, например если существует серьезная угроза для вашего здоровья.

Если жалоба в адрес DMHC не дает основания для IMR, DMHC всё равно рассмотрит жалобу, чтобы убедиться в правомерности отказа в предоставлении услуг со стороны Health Net.

Департамент управляемого медицинского обслуживания штата Калифорния (California) регулирует работу планов медицинского страхования. В случае претензий к плану медицинского страхования свяжитесь с ним по телефону **1-800-675-6110 (TTY 711)** и воспользуйтесь процедурой подачи и рассмотрения претензий плана, прежде чем обращаться в Департамент. Использование такой процедуры не лишает вас каких-либо законных прав или средств правовой защиты, которые могут быть доступны для вас. Если вам нужна помощь по поводу претензии, касающейся экстренной ситуации, или претензии, по которой ваш план медицинского страхования не принял решение в течение 30 дней либо решение в отношении которой вас не удовлетворило, вы можете обратиться за помощью в Департамент. Кроме того, у вас может быть право на независимую медицинскую



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

экспертизу (IMR). Если вы имеете право на проведение IMR, IMR даст беспристрастную оценку решений, вынесенных вашим планом медицинского страхования, которые касаются медицинской необходимости предлагаемой услуги или лечения, покрытия экспериментального либо проходящего испытания лечения, а также споров об оплате экстренной или неотложной медицинской помощи. У Департамента также 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 [www.dmh.ca.gov](http://www.dmh.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 Health Net и судьи, представляющего CDSS. Судья поможет решить вашу проблему или подтвердит правильность нашего решения. Вы имеете право просить о рассмотрении органами власти штата, если уже подавали нам апелляцию и по-прежнему не удовлетворены решением или не получили решение по апелляции в течение 30 дней.

Вы должны попросить о рассмотрении органами власти штата в течение 120 дней с даты, указанной в NAR. Если вы получаете оплату обслуживания в период ожидания решения по вашей апелляции и хотите продолжать получать ее, пока проходит рассмотрение органами власти штата, подать запрос на него необходимо в течение 10 дней после получения уведомления NAR или до указанной нами даты прекращения обслуживания (в зависимости от того, что наступит позже). Чтобы убедиться, что оплата обслуживания в период ожидания будет предоставляться до принятия окончательного решения после рассмотрения органами власти штата, свяжитесь с Health Net по номеру 1-800-675-6110. Линия работает круглосуточно и без выходных. Если у вас есть трудности со слухом или речью, позвоните по номеру (TTY 711). Попросить о рассмотрении органами власти штата вместо вас с вашего письменного разрешения может ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг.

В некоторых случаях попросить о рассмотрении органами власти штата можно, даже если процесс апелляции не пройден.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Например, вы можете запросить рассмотрение органами власти штата, не проходя процесс апелляции, если мы своевременно или должным образом не уведомили вас о своем решении в отношении нужных вам услуг. В этом случае внутренние средства правовой защиты плана считаются исчерпанными. Ниже приведены некоторые примеры таких ситуаций.

- Мы не направили вам уведомление NOA или NAR на предпочитаемом вами языке.
- Мы допустили ошибку, затрагивающую ваши права.
- Мы не отправили вам уведомление NOA.
- Мы не отправили вам уведомление NAR.
- Мы допустили ошибку в уведомлении NAR.
- Мы не приняли решение по вашей апелляции в течение 30 дней. Мы решили, что ваше дело является срочным, но не предоставили ответ на вашу апелляцию в течение 72 часов.

Вы можете запросить рассмотрение органами власти штата одним из указанных ниже способов.

- **Через сайт.** Запросить рассмотрение можно на сайте [www.CDSS.CA.GOV](http://www.CDSS.CA.GOV).
- **По факсу.** Заполните форму, полученную вами вместе с уведомлением о решении по апелляции, и отправьте по факсу в отдел, ответственный за рассмотрение органами власти штата, на номер 1-833-281-0905.
- **По телефону.** Позвоните в отдел, ответственный за рассмотрение органами власти штата, по номеру 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 или 711).
- **По почте.** Заполните форму, полученную вместе с уведомлением о решении по апелляции, и отправьте ее по следующему адресу:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-442  
Sacramento, CA 94244-2430

При необходимости мы можем помочь вам подать запрос на рассмотрение органами власти штата. Мы можем бесплатно предоставить услуги переводчика. Звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Во время рассмотрения вы сможете высказать свою точку зрения. Мы выскажем нашу. 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, ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг 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 поставщика услуг или лицо, которое получает покрытие Medi-Cal, в мошенничестве, растрате либо злоупотреблении, вы обязаны сообщить об этом, позвонив по конфиденциальному бесплатному номеру 1-800-822-6222 или подав жалобу онлайн на сайте <https://www.dhcs.ca.gov/>.

К случаям мошенничества, растраты и злоупотребления со стороны поставщика услуг относятся:

- фальсификация медицинской документации;
- назначение большего количества лекарств, чем необходимо по медицинским показаниям;
- предоставление медицинского обслуживания в большем объеме, чем необходимо по медицинским показаниям;
- выставление счетов за услуги, которые не оказывались;
- выставление счетов за профессиональные услуги, которые медицинский специалист не оказывал;
- предоставление участникам товаров и услуг бесплатно или со скидкой, чтобы повлиять на их выбор поставщика услуг;
- замена поставщика первичного медицинского обслуживания участника без его ведома.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

К случаям мошенничества, растраты и злоупотребления со стороны лица, получающего страховое покрытие, относятся, в частности, следующие:

- одалживание, продажа или передача идентификационной карточки участника плана медицинского страхования или карточки получателя страхового покрытия по программе Medi-Cal (BIC) другому лицу;
- получение подобного или одинакового лечения либо 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 медицинского страхования;
- использование услуг перевозки медицинским или немедицинским транспортом для получения обслуживания, не имеющего отношения к здравоохранению или не покрываемого программой Medi-Cal, а также без назначенного приема у врача либо рецепта, по которому необходимо получить лекарства.

Чтобы сообщить о мошенничестве, растрате и злоупотреблении, запишите имя, адрес и идентификационный номер человека, совершившего эти нарушения. Предоставьте как можно больше информации о нём, например номер телефона или специализацию, если это поставщик услуг. Укажите даты событий и кратко опишите, что произошло.

Отправьте сообщение по адресу:

Centene Special Investigations Unit  
7700 Forsyth Blvd.  
Clayton, MO 63105  
1-866-685-8664  
[Special\\_Investigations\\_Unit@centene.com](mailto:Special_Investigations_Unit@centene.com)



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 7. 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

Ниже разъясняются ваши права как участника плана Health Net.

- Право на уважительное отношение и достойное обращение, должное внимание к праву на неприкосновенность частной жизни и обеспечение конфиденциальности медицинской информации
- Право на получение информации о плане медицинского страхования и его услугах, в том числе о покрываемых услугах и медицинских специалистах, а также о правах и обязанностях участников
- Право на получение полного письменного перевода информации для участников плана на предпочитаемый язык, в том числе всех уведомлений, связанных с претензиями и апелляциями
- Право высказывать пожелания относительно политики прав и обязанностей участников плана Health Net
- Право на выбор поставщика первичного медицинского обслуживания из числа сотрудничающих с планом Health Net поставщиков услуг
- Право на своевременный доступ к поставщикам услуг, которые сотрудничают с планом
- Право совместно с поставщиками услуг участвовать в принятии решений относительно своего медицинского обслуживания, включая право на отказ от лечения
- Право подавать устные и письменные претензии относительно организации или полученной медицинской помощи



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Право знать медицинские основания для решения Health Net об отказе в медицинском обслуживании, связанного с соответствующим запросом, его отсрочке, прекращении или изменении
- Право на координацию медицинского обслуживания
- Право подавать апелляции на решения об отказе в предоставлении, отсрочке или ограничении услуг либо страхового покрытия
- Право на бесплатные услуги устного и письменного перевода на родной язык
- Право на бесплатную юридическую помощь в местном центре юридической помощи или других организациях
- Право дать заблаговременные указания на случай недееспособности
- Право подать запрос на рассмотрение органами власти штата, если вы уже подавали апелляцию в Health Net по поводу отказа в услуге или страховом покрытии и по-прежнему не удовлетворены решением либо не получили решение по апелляции в течение 30 дней, в том числе право на информацию об условиях, при которых возможно ускоренное рассмотрение
- Право на прекращение участия в плане Health Net (выход из него) и переход на другой план медицинского страхования в данном округе по запросу
- Право на конфиденциальную помощь несовершеннолетним
- Право на бесплатное получение печатных информационных материалов для участников плана в других форматах (например, напечатанных шрифтом Брайля, крупным шрифтом, в виде аудиозаписи или в специальных электронных форматах) по запросу и в срок, соответствующий запрошенному формату согласно разделу 14182 (b)(12) Свода законов о социальном обеспечении и учреждениях (W&I)
- Право на свободу от любых форм ограничения или изоляции с целью принуждения, наказания, получения выгоды либо отщечения
- Право на честное обсуждение информации о доступных вариантах лечения и альтернативах, представленной в соответствующем вашему состоянию и способности понимать виде, независимо от стоимости или покрытия



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Право на доступ к своей медицинской документации и получение ее копии, а также обращение по вопросам ее изменения или исправления в соответствии с разделами 164.524 и 164.526 статьи 45 Свода федеральных нормативных актов (CFR)
- 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
- Право подавать апелляцию на неблагоприятное для вас решение по страховому покрытию в течение 60 календарных дней с даты уведомления о неблагоприятном для вас решении по страховому покрытию (NABD) и запрос на продолжение предоставления страхового покрытия на время рассмотрения судом штата в рамках процесса апелляции плана в соответствующих случаях

---

## Ваши обязанности

Участники плана Health Net имеют описанные ниже обязанности.

- **Вести себя вежливо и уважительно.** Вы обязаны вежливо и уважительно относиться к своему врачу, всем поставщикам услуг и другому персоналу. Вы обязаны вовремя являться на приемы или позвонить своему врачу по крайней мере за 24 часа до приема, если хотите его отменить или перенести.
- **Предоставлять актуальную, точную и полную информацию.** Вы обязаны предоставлять достоверную информацию в максимально возможном объеме всем поставщикам услуг и плану Health Net. Вы обязаны посещать регулярные обследования и сообщать своему врачу о проблемах со здоровьем, прежде чем они станут серьезными.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Следовать советам врача и принимать участие в заботе о своем здоровье.** Вы обязаны обсуждать свои потребности в медицинском обслуживании с врачом, определять и согласовывать цели, стараться понять собственные проблемы со здоровьем, а также придерживаться согласованных планов лечения и указаний.
- **Обращаться в отделение экстренной помощи только в экстренных ситуациях.** Вы обязаны обращаться в отделение экстренной помощи в экстренных ситуациях или по указанию врача. Экстренная медицинская помощь — это обслуживание, которое вы обоснованно считаете необходимым для излечения или облегчения стремительно развившегося серьезного заболевания, симптома, состояния либо травмы, требующих немедленного проведения диагностики и лечения.
- **Сообщать о правонарушениях.** Вы обязаны сообщать компании Health Net Community Solutions о любых мошеннических действиях и правонарушениях, связанных с медицинским обслуживанием. Это можно сделать анонимно, позвонив на горячую линию Health Net по вопросам мошенничества и злоупотреблений по телефону 1-866-685-8664. Звонки по этому телефону бесплатные. Горячая линия по вопросам мошенничества работает круглосуточно и без выходных. Все звонки строго конфиденциальны.

---

## Уведомление о 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, ограниченных психических и физических возможностей, заболеваний, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной самоидентификации или сексуальной ориентации.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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, обращайтесь в Health Net по номеру 1-800-675-6110 (линия работает круглосуточно и без выходных). Если у вас есть трудности со слухом или речью, воспользуйтесь услугами коммутаторной службы штата Калифорния (California), позвонив по номеру 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, страны происхождения, принадлежности к этнической группе, возраста, ограниченных психических или физических возможностей, заболеваний, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной самоидентификации либо 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.** Обращайтесь в Health Net по номеру 1-800-675-6110 (линия работает круглосуточно и без выходных). Если у вас есть трудности со слухом или речью, воспользуйтесь услугами коммутаторной службы штата Калифорния (California) (TTY: 711).
- **В письменной форме.** Заполните бланк жалобы или напишите письмо и отправьте его на следующий адрес:  
Health Net Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **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](http://www.healthnet.com).

### Управление по вопросам гражданских прав, Департамент здравоохранения штата California

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

- **По телефону.** Позвоните по номеру 1-916-440-7370. Если у вас есть трудности с речью или слухом, позвоните по номеру 711 (телекоммуникационная коммутаторная служба).
- **В письменной форме.** 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

Бланки жалоб есть на сайте

[https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **В электронной форме.** Отправьте электронное письмо на адрес [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 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 на номер 1-800-368-1019. Если у вас есть трудности со слухом или речью, позвоните по номеру ТТУ 1-800-537-7697 или 711, чтобы воспользоваться услугами коммутаторной службы штата Калифорния (California).
- **В письменной форме.** 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

Бланки жалоб есть на сайте <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

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

---

## 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!



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (ТТУ 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Консультативный комитет местного сообщества

У Health Net есть группа, называемая Консультативным комитетом местного сообщества (CAC). В CAC входят ключевые заинтересованные лица в сообществе из числа участников Medi-Cal в зонах обслуживания плана, например получатели услуг в рамках Medi-Cal (включая проживающих в труднодоступных или удаленных районах и участников плана с инвалидностью), защитники прав и организации, действующие в сообществе, а также поставщики услуг. Группа обсуждает возможные улучшения политик Health Net и выполняет следующие задачи:

- участие в программах Health Net, направленных на повышение качества, санитарно-просветительскую деятельность и обеспечение равного доступа к медицинскому обслуживанию;
- участие в программе Health Net, направленной на удовлетворение культурных и языковых потребностей участников, а также других программах, которые могут способствовать повышению общего уровня здоровья участников;
- выявление препятствий для получения медицинского обслуживания по причине культурных особенностей, дискриминации, языка или ограниченных возможностей.

Если вы хотите принять участие в работе этой группы, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711).

## Комитет по вопросам взаимодействия с общественностью

У Health Net есть группа, называемая Комитетом по вопросам взаимодействия с общественностью. 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 принять участие в работе этой группы, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

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



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Уведомление о политике конфиденциальности

Заявление, описывающее политики и процедуры Health Net для сохранения конфиденциальности медицинской документации, будет предоставлено вам по запросу.

Если ваш возраст и состояние здоровья позволяют вам дать согласие на получение конфиденциальных услуг, вам не требуется разрешение других участников на получение этих услуг и не нужно подавать страховое требование в отношении таких услуг. Дополнительные сведения о конфиденциальных услугах приведены в разделе «Конфиденциальная медицинская помощь» данного справочника.

Вы можете попросить Health Net отправлять сообщения, касающиеся конфиденциальных услуг, на другой почтовый или электронный адрес либо номер телефона по вашему выбору. Это называется запросом о конфиденциальном обмене данными. Если вы подадите такой запрос, Health Net не будет без вашего письменного разрешения предоставлять информацию о вашей конфиденциальной медицинской помощи кому-либо другому. Если вы не укажете почтовый или электронный адрес либо номер телефона, Health Net будет отправлять сообщения для вас на имеющийся у нас адрес или номер телефона.

Health Net будет исполнять ваши запросы о конфиденциальном обмене данными в запрошенных вами форме и формате. Либо мы обеспечим возможность легко перевести сообщения в запрошенные вами форму и формат. Мы будем отправлять их в выбранное вами место. Запрос о конфиденциальном обмене данными действует, пока вы не отмените его или не отправите новый такой запрос

**В НАСТОЯЩЕМ УВЕДОМЛЕНИИ ОПИСАНО, КАКИМ ОБРАЗОМ ВАША МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ МОЖЕТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНА ИЛИ РАСКРЫТА И КАК ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ К НЕЙ ДОСТУП.**

***ПРОЧТИТЕ ЕГО ВНИМАТЕЛЬНО.***

***Дата вступления в силу: 14.08.2017 г.***



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Обязанности субъектов, на которых распространяется действие закона**

Компания Health Net\* (далее — «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 своих обязанностях согласно законодательству и правилах обеспечения конфиденциальности вашей информации PHI, соблюдать положения действующего в настоящий момент Уведомления и сообщать вам о нарушении конфиденциальности вашей информации PHI. PHI — это информация о вас, в том числе демографического характера, которая может быть использована для вашей идентификации, а также касающаяся вашего физического либо психического здоровья либо болезней в прошлом, настоящем или будущем, предоставления вам медицинского обслуживания либо его оплаты.

В настоящем Уведомлении описано, каким образом мы можем использовать и раскрывать вашу информацию PHI. Кроме того, в нём описаны ваши права на доступ к своей информации PHI, ее изменение и управление ею, а также способы реализации этих прав. Во всех прочих случаях, не описанных в настоящем Уведомлении, использование или раскрытие вашей информации PHI возможно только с вашего письменного разрешения.

Health Net оставляет за собой право вносить изменения в настоящее 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. Health Net безотлагательно пересмотрит и распространит настоящее Уведомление в случае существенных изменений относительно следующего:

- использование и раскрытие информации;
- ваши права;
- наши обязанности согласно законодательству;
- другие правила обеспечения конфиденциальности, указанные в уведомлении.

Мы опубликуем пересмотренные Уведомления на нашем сайте и в Справочнике участника плана.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Внутренние средства защиты информации PHI в устной, письменной и электронной форме**

Health Net защищает вашу информацию PHI. Для этого мы используем процедуры обеспечения конфиденциальности и защиты.

Далее перечислены некоторые из используемых способов защиты вашей информации PHI.

- Мы обучаем персонал следовать процедурам обеспечения конфиденциальности и безопасности.
- Мы требуем, чтобы наши деловые партнеры следовали процедурам обеспечения конфиденциальности и безопасности.
- Мы обеспечиваем защиту наших офисов.
- Мы обсуждаем вашу информацию PHI, только когда это необходимо для осуществления нашей деятельности и только с людьми, которые должны ее знать.
- Мы обеспечиваем безопасность вашей информации PHI, когда отправляем или храним ее в электронной форме.
- Мы используем технологии, которые не позволяют случайным людям получить доступ к вашей информации PHI.

### **Разрешенное использование и раскрытие вашей информации PHI**

Далее перечислены цели и случаи, в которых мы можем использовать или раскрывать вашу информацию PHI без вашего одобрения или разрешения.

- **Лечение.** Мы можем использовать или раскрывать вашу информацию PHI лечащему вас врачу-терапевту либо другому поставщику медицинских услуг для координации вашего лечения, обеспечиваемого разными поставщиками услуг, или для принятия решения относительно предварительного разрешения страхового покрытия вашего обслуживания.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Оплата.** Мы можем использовать и раскрывать вашу информацию PHI, чтобы производить страховые выплаты за предоставленное вам медицинское обслуживание. Мы можем раскрывать вашу информацию PHI представителям другого плана медицинского страхования, поставщику медицинских услуг или другому лицу, обязанному соблюдать федеральные правила защиты конфиденциальности, для целей оплаты. Связанная с оплатой деятельность может включать следующее:
  - обработка страховых требований;
  - определение права подавать страховые требования или покрытия по ним;
  - выставление счетов на оплату страховых взносов;
  - проверка медицинской необходимости услуг;
  - контроль надлежащего использования услуг в отношении страховых требований.
- **Обеспечение медицинского обслуживания.** Мы можем использовать и раскрывать вашу информацию PHI для обеспечения медицинского обслуживания. Эта деятельность может включать следующее:
  - обслуживание клиентов;
  - ответы на жалобы и апелляции;
  - организация и координация медицинского обслуживания;
  - проведение медицинского анализа страховых требований и других видов оценки качества;
  - меры по улучшению обслуживания.

В ходе обеспечения медицинского обслуживания мы можем раскрывать вашу информацию PHI деловым партнерам. Мы обеспечим наличие письменных соглашений о защите конфиденциальности вашей информации PHI с такими деловыми партнерами. Мы можем раскрыть вашу информацию PHI другой организации, обязанной соблюдать федеральные правила защиты конфиденциальности. Такая организация также должна иметь взаимоотношения с вами в рамках своей деятельности по обеспечению медицинского обслуживания. К этой деятельности относятся:

- оценка качества и меры по улучшению обслуживания;
- проверка компетентности или квалификации медицинских специалистов;
- организация и координация медицинского обслуживания;
- выявление или предотвращение мошенничества и злоупотреблений в сфере медицинского обслуживания.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Раскрытие информации спонсору группового плана медицинского страхования или страхового плана.** Мы можем раскрывать вашу защищенную информацию о здоровье спонсору группового плана медицинского страхования, например работодателю или другому юридическому лицу, которые предоставляют вам программу медицинского обслуживания, если спонсор согласился с некоторыми ограничениями относительно использования либо раскрытия защищенной информации о здоровье (в частности, согласился не использовать ее для принятия мер или решений, связанных с трудоустройством).

### Другие разрешенные или обязательные случаи раскрытия вашей информации PHI

- **Мероприятия по сбору средств.** Мы можем использовать или раскрывать вашу информацию PHI для сбора средств, например в пользу благотворительного фонда или аналогичной организации с целью помочь с финансированием их деятельности. Если мы обратимся к вам по поводу сбора средств, мы дадим вам возможность отказаться от получения таких сообщений в будущем.
- **Принятие решений о страховании.** Мы можем использовать или раскрывать вашу информацию PHI для принятия решений о страховании, например по заявлению либо запросу на получение покрытия. В случае использования или раскрытия вашей информации PHI для принятия решений о страховании нам запрещено использовать либо раскрывать вашу информацию PHI генетического характера.
- **Напоминания о приеме и информирование об альтернативных методах лечения.** Мы можем использовать и раскрывать вашу информацию PHI, 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 видах страхового покрытия и услугах, связанных со здоровьем, например сведения о том, как бросить курить или похудеть.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Требования законодательства.** Если федеральные законы, законы штата и/или местные законы требуют использования либо раскрытия вашей информации PHI, мы можем использовать или раскрыть ее в том объеме, в котором ее использование либо раскрытие соответствует таким законам, и в пределах их требований. В случае расхождения между требованиями нескольких законов либо нормативных актов в отношении одного случая использования или раскрытия мы будем придерживаться требований более строгих законов либо нормативных актов.
- **Деятельность органов общественного здравоохранения.** Мы можем раскрывать вашу информацию PHI органам общественного здравоохранения с целью предотвращения или контроля заболеваний, травм либо инвалидности. Мы можем раскрывать вашу информацию PHI Управлению по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA) для обеспечения качества, безопасности или эффективности продуктов либо услуг, регулируемых FDA.
- **Жертвы насилия или отсутствия заботы.** Мы можем раскрывать вашу информацию PHI местным, федеральным органам власти и органам власти штата, в том числе социальным службам и службам защиты, уполномоченным в соответствии с законом получать такие сообщения, если у нас есть обоснованные подозрения относительно сексуального или бытового насилия либо отсутствия заботы о ребенке.
- **Судебные и административные разбирательства.** Мы можем раскрывать вашу информацию PHI в ходе судебных и административных разбирательств. Мы также можем раскрывать ее в ответ на следующее:
  - распоряжение суда;
  - распоряжение административного суда;
  - вызов в суд;
  - повестка;
  - ордер;
  - запрос на предоставление информации;
  - другой подобный запрос в рамках законодательства.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Правоохранительные органы.** Мы можем раскрывать вашу соответствующую информацию PHI в ответ на запрос правоохранительных органов. Например, в ответ на следующее:
  - распоряжение суда;
  - выданный судом ордер;
  - вызов в суд;
  - повестка, выданная судебным должностным лицом;
  - вызов в суд, выданный судом присяжных.

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

- **Коронеры, патологоанатомы и распорядители похоронных бюро.** Мы можем раскрывать вашу информацию PHI коронеру или патологоанатому. Это может быть необходимо, например, для определения причины смерти. Мы также можем раскрывать вашу информацию PHI распорядителям похоронных бюро, если это необходимо для выполнения их обязанностей.
- **Донорство органов, глаз и тканей.** Мы можем раскрывать вашу информацию PHI организациям, занимающимся получением и предоставлением органов для трансплантации. Мы также можем раскрывать вашу информацию PHI лицам, работающим в сфере получения, хранения и трансплантации следующих органов:
  - трупные органы;
  - глаза;
  - ткани.
- **Угрозы для здоровья и безопасности.** Мы можем использовать или раскрывать вашу информацию PHI, если имеем веские основания полагать, что это необходимо для предотвращения либо минимизации серьезной или неизбежной угрозы здоровью либо безопасности отдельного лица или общественности.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Особые государственные службы.** Если вы являетесь служащим вооруженных сил США, мы можем раскрывать вашу информацию PHI по запросу органов военного командования. Мы также можем раскрывать вашу информацию PHI:
  - уполномоченным сотрудникам федеральных ведомств в связи с мерами национальной безопасности и разведывательной деятельностью;
  - Госдепартаменту США для определения медицинской пригодности;
  - службе обеспечения безопасности президента или другим уполномоченным лицам.
- **Компенсация пострадавшим на рабочем месте.** Мы можем раскрывать вашу информацию PHI, чтобы соблюдать законы, касающиеся компенсации пострадавшим на рабочем месте либо других аналогичных программ, предусмотренных законодательством, которые обеспечивают страховое покрытие производственных травм или заболеваний независимо от вины пострадавшего.
- **Экстренные ситуации.** Мы можем раскрывать вашу информацию PHI 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 определим, служит ли раскрытие информации вашим наилучшим интересам, на основе своего профессионального суждения и опыта. Если такое раскрытие в ваших интересах, мы раскроем только ту информацию PHI, которая непосредственно касается участия получающего ее лица в вашем медицинском обслуживании.
- **Заключенные.** Если вы являетесь заключенным исправительного учреждения или находитесь под опекой должностного лица правоохранительных органов, мы можем отправить вашу информацию PHI в исправительное учреждение либо должностному лицу правоохранительных органов, когда она необходима, чтобы учреждение могло предоставлять вам медицинское обслуживание и защищать ваше здоровье и безопасность, здоровье и безопасность других лиц или безопасность исправительного учреждения.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Исследования.** При определенных обстоятельствах мы можем раскрывать вашу информацию PHI лицам, проводящим утвержденные клинические исследования, если они используют определенные средства защиты для обеспечения ее конфиденциальности и безопасности.

### **Использование и раскрытие вашей информации PHI, для которого требуется ваше письменное разрешение**

За исключением редких случаев, мы обязаны получать у вас письменное разрешение для использования или раскрытия вашей информации PHI в указанных ниже целях.

**Продажа информации PHI.** Мы обратимся к вам за письменным разрешением, прежде чем осуществлять раскрытие информации, которое считается продажей вашей информации PHI, то есть в случае, когда мы получим вознаграждение за раскрытие вашей информации PHI таким образом.

**Маркетинг.** Мы обратимся к вам за письменным разрешением на использование либо раскрытие вашей информации PHI в маркетинговых целях, кроме некоторых случаев, таких как индивидуальные маркетинговые акции с вашим участием или предоставление рекламных подарков, имеющих номинальную стоимость.

**Заметки психотерапевта.** Мы обратимся к вам за письменным разрешением на использование либо раскрытие любых заметок психотерапевта о вас, которые хранятся у нас, кроме некоторых случаев, таких как определенные виды лечения, осуществление оплаты или оперативные функции при обеспечении медицинского обслуживания.

**Недопустимые способы использования PHI.** Мы не будем использовать информацию о ваших языке, расе, этнических корнях, сексуальной ориентации, гендерной самоидентификации и потребностях в услугах социального обеспечения, чтобы отказывать в предоставлении страхового покрытия либо услуг или принимать решения о страховании.

### **Права участника**

Ниже перечислены ваши права в отношении вашей информации PHI. Если вы хотите воспользоваться любым из этих прав, обращайтесь к нам, используя контактные данные в конце этого Уведомления.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Требования по недопущению дискриминации штата California (в соответствии с описанием в документации страхового покрытия), Health Net of California, Inc. и Health Net Life Insurance Company (Health Net, LLC.) не нарушают применимые федеральные законы о гражданских правах и не допускают дискриминации по признаку расы, цвета кожи, страны происхождения, исторических корней, религии, семейного положения, гендера, гендерной самоидентификации, медицинского обслуживания для подтверждения гендерной идентичности, сексуальной ориентации, возраста, ограниченных возможностей или пола.

- **Право на отзыв разрешения.** Вы имеете право в любой момент отозвать свое разрешение. Делать это следует письменной форме. Отзыв вступает в силу немедленно, но не распространяется на действия, уже выполненные нами на основании вашего разрешения до того, как мы получили письменный отзыв.
- **Право на ограничение.** Вы имеете право попросить об ограничении использования или раскрытия вашей информации PHI в связи с лечением, оплатой или обеспечением медицинского обслуживания, а также ее раскрытия лицам, вовлеченным в ваше медицинское обслуживание либо его оплату, например членам семьи или близким друзьям. В запросе необходимо указать, о каких ограничениях вы просите и к кому они будут применяться. Мы не обязаны удовлетворять такой запрос. Если мы решим его удовлетворить, мы будем придерживаться требований вашего запроса об ограничении, кроме случаев, когда информация будет необходима для предоставления вам экстренной медицинской помощи. Однако мы ограничим использование или раскрытие вашей информации PHI плану медицинского страхования с целью осуществления оплаты либо обеспечения медицинского обслуживания, если вы оплатили услугу или продукт полностью за счет собственных средств.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Право на конфиденциальный обмен данными.** Вы имеете право попросить нас обмениваться с вами данными в связи вашей информацией PHI альтернативными способами или по альтернативным адресам. Мы обязаны удовлетворить ваш запрос, если он обоснован и в нем указаны альтернативные способы или адреса для доставки вашей информации PHI. Запрос на конфиденциальный обмен данными должен быть выполнен страховщиком в течение 7 (семи) календарных дней после получения электронного сообщения или запроса по телефону либо в течение 14 календарных дней после получения почты первого класса. Мы можем раскрывать медицинскую информацию, которая связана с Конфиденциальными услугами, предоставляемыми Защищенному лицу, для Группы, Страхователя или любого участника плана, кроме Защищенного лица, получающего медицинское обслуживание, только с явного письменного разрешения Защищенного лица, получающего медицинское обслуживание. Инструкции о том, как запросить конфиденциальный обмен данными, можно получить, позвонив в отдел обслуживания участников по телефону, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки участника плана, или найти на сайте плана.
- **Право на доступ к своей информации 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 запросить получение копий в другом формате, помимо фотокопий. Мы предоставим информацию в запрошенном вами формате, за исключением случаев, когда у нас нет возможности сделать это. Чтобы получить доступ к своей информации PHI, необходимо оформить запрос в письменном виде. 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.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Право на внесение изменений в свою информацию PHI.** У вас есть право попросить нас внести изменения или исправления в вашу информацию PHI, если вы считаете, что она содержит недостоверные данные. Ваш запрос должен быть оформлен письменно, и в нём должно быть разъяснено, почему в эту информацию следует внести поправки. Мы можем отклонить ваш запрос на определенных основаниях, например если не мы создавали информацию, которую вы хотите изменить, и создатель этой информации PHI может самостоятельно внести изменения. Если мы ответим на ваш запрос отказом, вы получите письменное объяснение его причин. Вы можете сообщить нам о своем несогласии с нашим решением. Мы прикрепим ваше сообщение к информации PHI, которую вы просили изменить. Если мы примем ваш запрос на внесение изменений в информацию, мы приложим все усилия, чтобы сообщить об изменениях другим лицам, в том числе указанным вами, а также включим эти изменения при последующем раскрытии соответствующей информации.
- **Право на получение отчета о раскрытии информации.** У вас есть право получить перечень случаев за последние 6 лет, когда мы или наши деловые партнеры раскрывали вашу информацию PHI. Это право не распространяется на раскрытие с целью лечения, оплаты или обеспечения медицинского обслуживания, а также случаи раскрытия, для которых вы дали разрешение, и некоторые другие случаи. Если вы запрашиваете отчет чаще чем раз в 12 месяцев, мы можем взять с вас обоснованную плату за ответы на дополнительные запросы, сумма которой определяется нашими расходами. Мы предоставим вам дополнительную информацию об оплате после получения от вас запроса.
- **Право на подачу жалобы.** Если вы считаете, что ваши права на конфиденциальность нарушены или что мы нарушили свои правила обеспечения конфиденциальности, то можете подать нам жалобу письменно либо по телефону, используя контактную информацию в конце этого Уведомления. Кроме того, участники программы Medi-Cal могут обратиться с жалобой в Департамент здравоохранения штата California, контактные данные которого указаны в следующем разделе.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Вы также можете направить письмо с жалобой в Управление по вопросам гражданских прав при Министре здравоохранения и социальных служб США по адресу 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, позвонить по телефону 1-800-368-1019 (TTY: 1-866-788-4989) или воспользоваться сайтом <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html>.

**ПОДАЧА ЖАЛОБЫ НЕ НЕСЕТ НИКАКИХ ПОСЛЕДСТВИЙ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЯ.**

- **Право на получение копии этого Уведомления.** Вы можете запросить копию нашего Уведомления в любое время, воспользовавшись указанной в конце Уведомления контактной информацией. Если вы получили его на нашем сайте или по электронной почте, у вас также есть право запросить печатную копию Уведомления.

**Контактная информация**

Если у вас возникнут вопросы относительно этого Уведомления, наших правил обеспечения конфиденциальности вашей информации PHI либо 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:**

Факс:

Электронная почта:

**1-800-522-0088**

1-818-676-8314

[Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

Только для участников Medi-Cal. Если вы считаете, что мы не обеспечили 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: [DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov)



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## **УВЕДОМЛЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОЙ ИНФОРМАЦИИ**

В НАСТОЯЩЕМ УВЕДОМЛЕНИИ ОПИСАНО, КАКИМ ОБРАЗОМ ВАША **ФИНАНСОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ** МОЖЕТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНА ИЛИ РАСКРЫТА И КАК ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ К НЕЙ ДОСТУП. ПРОЧТИТЕ ЕГО ВНИМАТЕЛЬНО.

Мы стремимся обеспечивать 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 либо в связи с предоставлением ему покрытия медицинского обслуживания.

**Какую информацию мы собираем.** Мы собираем персональную финансовую информацию из следующих источников:

- сведения из заявлений или других форм, такие как имя, адрес, возраст, медицинская информация и номер социального страхования;
- данные о платежных операциях между вами и нашим планом, связанными с нами лицами и другими организациями, например об оплате страховых взносов и истории страховых требований;
- сведения из отчетов о клиентах.

**Раскрытие информации.** Мы не раскрываем персональную финансовую информацию о наших участниках или бывших участниках третьим лицам, кроме случаев, когда это требуется либо разрешено в соответствии с законом. Например, 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:

- связанным с нами корпоративным организациям, например другим страховщикам;
- не связанным с нами компаниям для осуществления нашей повседневной деятельности, например обработки финансовых операций, ведения ваших счетов, а также для выполнения постановлений судов и в целях расследования;
- не связанным с нами компаниям, предоставляющим нам услуги, включая отправку рекламных сообщений от имени нашей компании.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://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 и 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.**

\* Данное Уведомление о политике конфиденциальности касается участников планов Health Net, предоставляемых следующими дочерними компаниями Health Net, LLC и Centene Corporation:

Health Net of California, Inc., Health Net Community Solutions, Inc., Managed Health Network, LLC и Health Net Life Insurance Company. Health Net — это зарегистрированный знак обслуживания компании Health Net, LLC. Все остальные товарные знаки и знаки обслуживания остаются собственностью соответствующих компаний. Все права защищены. Редакция от 29.06.2023 г.

---

## **Уведомление о законах**

Положения этого Справочника участника плана регулируются многими законами. Законодательство может определять 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.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## **Уведомление о том, что программа Medi-Cal платит последней, о другом страховом покрытии медицинского обслуживания и о возмещении при деликтной ответственности**

Программа Medi-Cal действует в соответствии с законами штата и федеральными законами и нормативными актами, устанавливающими юридическую ответственность третьих сторон за оплату медицинского обслуживания участников программы. Health Net будет принимать все разумные меры, чтобы программа Medi-Cal была последним плательщиком, покрывающим ваше медицинское обслуживание.

Участники программы Medi-Cal могут иметь другое страховое покрытие медицинского обслуживания (ОНС), также называемое частным медицинским страхованием. Чтобы иметь право на участие в программе Medi-Cal, вы должны подать заявку на получение ОНС или сохранять такое страховое покрытие, если оно предоставляется вам бесплатно.

Согласно законам штата и федеральному законодательству участники программы Medi-Cal обязаны сообщать о наличии покрытия ОНС и любых изменениях в нём. Если вы не предоставите информацию об ОНС своевременно, возможно, вам придется выплатить департаменту DHCS компенсацию за предоставленное страховое покрытие, на которое вы не имели права. Информацию об ОНС можно передать через сайт <http://dhcs.ca.gov/ОНС>.

Если у вас нет доступа в Интернет, сообщить о наличии ОНС можно в Health Net. Вы также можете позвонить по номеру 1-800-541-5555 (TTY: 1-800-430-7077 или 711) (на территории штата California) либо 1-916-636-1980 (за пределами штата California).

Департамент здравоохранения (DHCS) штата California имеет право и обязанность взыскивать средства за покрываемые программой Medi-Cal услуги, если программа Medi-Cal не является первичным плательщиком. Например, если вы получили травму в автомобильной аварии либо на работе, автомобильная страховка или страховка, обеспечивающая компенсацию пострадавшим на рабочем месте, может быть обязана платить за ваше лечение первой либо возместить расходы Medi-Cal.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Если вы получили травму, ответственность за которую лежит на другом лице, вы или ваш представитель должны уведомить об этом DHCS в течение 30 дней после подачи иска либо страхового требования. Уведомление можно отправить онлайн:

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

Чтобы узнать больше, посетите страницу <https://dhcs.ca.gov/tplrd> или позвоните по номеру 1-916-445-9891.

---

### Уведомление о возмещении за счет имущества

Программа Medi-Cal должна добиваться возмещения за счет имущества некоторых умерших участников, определенного судом как подлежащее передаче для этих целей, своих расходов на страховое покрытие в рамках Medi-Cal, предоставленное с момента достижения таким участником возраста 55 лет. Подлежащие возмещению расходы включают страховые взносы в рамках планов со сдельной оплатой (FFS) и планов управляемого медицинского обслуживания, а также платежи из расчета на человека за услуги центров сестринского ухода, обслуживание на дому и по месту жительства, а также связанные услуги больницы и предоставления лекарств по рецепту, которые оказывались участнику во время стационарного пребывания в центре сестринского ухода либо получения обслуживания на дому или по месту жительства. Размер возмещения не может превышать стоимость имущества участника, определенного судом как подлежащее передаче для этих целей.

Более подробную информацию можно получить на странице сайта DHCS, посвященной вопросам возмещения за счет имущества, <http://dhcs.ca.gov/er> или по телефону 1-916-650-0590.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://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 медицинское обслуживание, связанное с соответствующим запросом. Если вы не согласны с решением Health Net, вы всегда можете подать апелляцию в Health Net. Важную информацию о подаче апелляций см. выше в разделе «Апелляции». В уведомлении о принятом решении (NOA) Health Net содержится информация о всех ваших правах в случае несогласия с данным решением.

### Содержание уведомлений

Если Health Net обосновывает отказ, отсрочку, прекращение или изменение (в целом или частично) медицинской необходимостью, в вашем уведомлении NOA должна содержаться следующая информация.

- Заявление о действии, которое Health Net намеревается предпринять.
- Краткое и понятное объяснение причин, обосновывающих решение Health Net.
- Процедура принятия решения Health Net, в том числе правила, которых придерживался план Health Net.
- Медицинские основания решения. План Health Net обязан четко указать, почему состояние участника не соответствует правилам или рекомендациям.

### Перевод

Health Net обязуется полностью переводить информацию на предпочитаемые распространенные языки, включая все уведомления, связанные с претензиями и апелляциями, и предоставлять ее участнику в письменном виде.

В полностью переведенном уведомлении должна быть указана медицинская причина, по которой план Health Net принял решение об отказе, отсрочке, изменении, сокращении, приостановке или прекращении медицинского обслуживания, связанного с соответствующим запросом.

Если ваш предпочитаемый язык недоступен, план Health Net должен предложить услуги устного переводчика на ваш предпочитаемый язык, чтобы вы могли понять полученную информацию.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Ответственность третьих лиц

Health Net не будет требовать возмещения расходов на покрываемые услуги, предоставленные участнику плана, если оно возможно за счет выплат в связи с деликтной ответственностью третьего лица 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 DHCS и будет помогать DHCS добиваться соблюдения права штата на возмещение. Участники плана обязаны помогать Health Net и DHCS добиваться необходимого возмещения.

---

## Независимые подрядчики

Отношения Health Net со всеми участвующими поставщиками услуг представляют собой отношения с независимыми подрядчиками. Участвующие поставщики услуг не являются ни сотрудниками, ни представителями Health Net. Компания Health Net и ее сотрудники не являются ни сотрудниками, ни представителями участвующих поставщиков услуг. Ни при каких обстоятельствах Health Net не несет ответственность за халатность, ошибки и упущения участвующих и других поставщиков медицинских услуг. Отношения врач — пациент с участником плана поддерживают участвующие поставщики услуг, а не Health Net. Health Net не является поставщиком медицинских услуг.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Мошенничество в отношении плана медицинского страхования

Мошенничество в отношении плана медицинского страхования определяется как злонамеренный обман плана либо введение его в заблуждение поставщиком услуг, участником плана, работодателем или любым лицом, действующим от их имени. Мошенничество может преследоваться по закону как уголовное преступление. Любое лицо, сознательно и преднамеренно участвующее в совершении любых действий, направленных на совершение мошенничества в отношении плана 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 горячую линию нашего плана 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 стихийное бедствие, война, восстание, массовые беспорядки, эпидемия, частичное либо полное разрушение учреждений, атомный взрыв или высвобождение атомной энергии иным способом, инвалидность важного члена медицинской группы либо другие подобные события, находящиеся вне контроля Health Net, приводят к неспособности учреждений и персонала Health Net обеспечивать или предоставлять услуги либо страховое покрытие, предусмотренные этим Справочником участника плана, обязательства Health Net по предоставлению таких услуг и страхового покрытия ограничиваются требованием того, чтобы компания Health Net добросовестно прилагала надлежащие усилия для выполнения таких обязательств с учетом имеющихся ограничений на доступность медицинских учреждений и их сотрудников.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# 8. Важные телефоны и термины

## Важные номера телефонов

- Отдел обслуживания участников плана Health Net: 1-800-675-6110 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) (доб. 7) или 711
- **Услуги для 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 Amador: 1-209-223-6630
  - Округ Calaveras: 1-209-754-6460
  - Округ Inyo: 1-760-873-7868
  - Округ Los Angeles: 1-800-288-4584
  - Округ Mono: 1-760-924-1841
  - Округ Sacramento: 1-916-875-9900
  - Округ San Joaquin: 1-209-468-3900
  - Округ Stanislaus: 1-209-558-7515
  - Округ Tuolumne: 1-209-533-7404
  - Округ Tulare: 1-559-685-5800



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Программа охраны здоровья детей и предотвращения инвалидности (CHDP)**
  - Сайт: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
  - Округ Amador: 1-209-223-6630
  - Округ Calaveras: 1-209-754-6460
  - Округ Inyo: 1-760-873-7868
  - Округ Los Angeles: 1-800-993-2437
  - Округ Mono: 1-760-924-1841
  - Округ Sacramento: 1-916-875-7151
  - Округ San Joaquin: 1-209-468-8335
  - Округ Stanislaus: 1-209-558-8860
  - Округ Tuolumne: 1-209-533-7404
  - Округ Tulare: 1-559-687-6915
- **Службы штата California**
  - Офис омбудсмена DHCS: 1-888-452-8609 (сайт: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
  - Департамент социальных служб: 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 обслуживания в сфере психического здоровья: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>
- **Округ Amador**
  - Департамент социальных служб: 1-209-223-6550
  - Услуги, связанные с психическим здоровьем: 1-888-310-6555



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Округ Calaveras**
  - Агентство здравоохранения и социальных служб:  
1-209-754-6448  
Услуги, связанные с психическим здоровьем: 1-800-499-3030
- **Округ Inyo**
  - Департамент социальных служб: 1-760-872-1394  
Услуги, связанные с психическим здоровьем: 1-800-841-5011
- **Округ Los Angeles**
  - Департамент общественных социальных служб (DPSS)
  - Главная линия службы поддержки (предоставляются услуги переводчика): 1-877-481-1044
  - Центр обслуживания клиентов DPSS: 1-866-613-3777;  
1-310-258-7400
  - Департамент психического здоровья, округ Los Angeles:  
1-800-854-7771
- **Округ Mono**
  - Департамент социальных служб: 1-760-924-1770 (отделение в южной части округа); 1-760-932-5600 (отделение в северной части округа)  
Услуги, связанные с психическим здоровьем: 1-800-687-1101
- **Округ Sacramento**
  - Департамент социального обеспечения: 1-916-874-3100
  - Департамент здравоохранения и социальных служб (психическое здоровье): 1-888-881-4881
- **Округ San Joaquin**
  - Департамент общественного здравоохранения: 1-209-468-3400
  - Психическое здоровье и отсутствие патологических зависимостей: 1-888-468-9370
  - Агентство социальных служб: 1-209-468-1000
- **Округ Stanislaus**
  - Агентство общественных служб: 1-877-652-0734
  - Психическое здоровье и отсутствие патологических зависимостей, услуги восстановления: 1-888-376-6246



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Округ Tuolumne**
  - Департамент психологической, психиатрической и наркологической помощи: 1-209-533-6245
  - Общественное здравоохранение: 1-209-533-7401
- **Округ Tulare**
  - Агентство здравоохранения и социальных служб: 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 в другую больницу до родоразрешения, либо перевозка может нанести вред здоровью и безопасности женщины или плода.

**Острое состояние.** Неожиданное, резко возникшее заболевание, требующего быстрого медицинского вмешательства.

**Американский индеец.** Лицо, соответствующее определению понятия «индеец» в рамках федерального законодательства, приведенному в разделе 438.14 статьи 42 CFR, согласно которому «индейцем» является лицо, соответствующее любому из приведенных ниже критериев.

- Является членом индейского племени, признанного на федеральном уровне.
- Проживает в городском центре и соответствует одному или нескольким из следующих критериев:
  - Является членом племени, общины или другой организованной группы индейцев, включая племена, общины и группы, ликвидированные после 1940 года, а также те, что признаны сейчас либо будут признаны в будущем штатом, в котором такое лицо проживает, или является потомком такого члена в первом либо втором поколении.
  - Является эскимосом, алеутом или другим коренным жителем Аляски.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Министр внутренних дел считает его индейцем по любой причине.
- Считается индейцем согласно нормативным документам, изданным Министром внутренних дел.
- Министр внутренних дел считает его индейцем по любой причине.
- Министр здравоохранения и социальных служб считает его индейцем для целей определения права на медицинское обслуживание для индейцев, в том числе калифорнийским индейцем, эскимосом, алеутом или другим коренным жителем Аляски.

**Апелляция.** Направленный в Health Net запрос участника плана 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 нарушениями здоровья, заболеваниями и хроническими болезнями.

**Координатор обслуживания.** Дипломированная медицинская сестра или социальный работник, которые могут помочь вам понять основные проблемы с вашим 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 Калифорния (California). Сертифицированная сестра-акушерка может оказывать помощь при нормальных родах.

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

**Хроническое заболевание.** Заболевание или другая медицинская проблема, которые либо не могут быть полностью излечены, либо прогрессируют со временем, либо требуют лечения, чтобы состояние человека не ухудшалось.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Клиника.** Медицинское учреждение, которое участники могут выбрать в качестве поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Это может быть медицинский центр, сертифицированный федеральными органами власти (FQHC), местная общественная клиника, сельская медицинская клиника (RHC), поставщик медицинских услуг для индейцев (IHCP) или любое другое учреждение первичного обслуживания.

**Помощь взрослым по месту жительства (CBAS).** Амбулаторные услуги для соответствующих критериям участников в учреждениях, предоставляющих квалифицированный сестринский уход, социальное обслуживание, лечение, личный 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 услугами, покрываемыми Medi-Cal, Health Net, окружным планом обслуживания в сфере психического здоровья или поставщиком услуг Medi-Cal. Жалобу также называют претензией.

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

**Перечень покрываемых лекарств (CDL).** Утвержденный перечень лекарств, покрываемых Medi-Cal Rx. Поставщик услуг может назначать вам нужные лекарства из этого перечня.

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

**Организованная система здравоохранения округа (COHS).** Местный орган, созданный решением наблюдательного совета округа для сотрудничества с программой Medi-Cal. Вы автоматически становитесь участником плана COHS, если соответствуете правилам включения в него. Участники такого плана могут выбирать поставщика медицинских услуг среди поставщиков услуг COHS.

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



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Покрытие (покрываемые услуги).** Услуги Medi-Cal, за оплату которых отвечает план Health Net. На покрываемые услуги распространяется действие условий, ограничений и исключений договора с Medi-Cal, указанных в этом Справочнике участника плана (ЕОС) с возможными поправками.

**ДНКС.** 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 нём или меняете план медицинского страхования. Вы должны подписать форму, в которой говорится, что вы больше не хотите использовать этот план медицинского страхования, или позвонить в организацию Health Care Options (НСО) и прекратить участие в нём по телефону.

**ДМНС.** Департамент управляемого медицинского обслуживания штата Калифорния (California). Это управление в администрации штата, которое курирует работу страховых планов управляемого медицинского обслуживания.

**Медицинское оборудование длительного пользования (DME).** Оборудование, которое необходимо по медицинским показаниям и заказывается вашим врачом или другим поставщиком услуг. Health Net принимает решение об аренде или покупке DME. Стоимость аренды не должна превышать стоимость покупки.

**Раннее и периодическое профилактическое обследование, диагностика и лечение (EPSDT).** Услуги EPSDT предоставляются в рамках страхового покрытия участникам программы Medi-Cal моложе 21 года для поддержания здоровья. Участники плана должны проходить профилактические обследования, соответствующие их возрасту, с целью своевременного выявления проблем со здоровьем и раннего начала лечения заболеваний, а также получать любую помощь, необходимую при заболеваниях, которые могут быть выявлены во время обследований.

**Состояние, требующее экстренной медицинской помощи.** Медицинское или психическое состояние с такими серьезными симптомами, как активная фаза родов (см. определение выше) либо 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;
- стать причиной нарушения функционирования организма;
- стать причиной неправильной работы части тела или органа.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Экстренная медицинская помощь.** Осмотр, проводимый врачом или персоналом под руководством врача, если это разрешено законом, для выявления состояния, требующего экстренной медицинской помощи. Услуги, необходимые по медицинским показаниям для клинической стабилизации вашего состояния в пределах возможностей учреждения.

**Экстренная перевозка медицинским транспортом.** Транспортировка на машине скорой помощи или аварийно-спасательной службы в отделение экстренной помощи для оказания экстренной медицинской помощи.

**Участник.** Лицо, являющееся участником плана медицинского страхования и получающее услуги в рамках этого плана.

**Обслуживаемый пациент.** Пациент, регулярно обслуживаемый у поставщика услуг и посещавший его на протяжении определенного периода, установленного планом медицинского страхования.

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

**Экспериментальное лечение.** Лекарства, оборудование, процедуры или услуги, находящиеся на стадии лабораторного тестирования либо тестирования на животных, предшествующих тестированию на людях. Экспериментальные услуги не проходят клинические исследования.

**Планирование семьи.** Услуги по предотвращению или отсрочиванию беременности.

**Медицинский центр, сертифицированный федеральными органами власти (FQHC).** Медицинский центр в районе, где немного поставщиков медицинских услуг. В FQHC можно получить первичное и профилактическое медицинское обслуживание.

**Программа Medi-Cal со сдельной оплатой (FFS).** Иногда услуги, которые план Medi-Cal не покрывает, можно получить в рамках программы FFS Medi-Cal. Это касается, например, многих услуг аптеки, которые можно получить через программу Medi-Cal Rx.

**Последующий уход.** Постоянный врачебный уход для наблюдения за состоянием пациента после госпитализации или во время курса лечения.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Мошенничество.** Умышленный обман либо искажение информации лицом, которое знает, что обман может привести к незаконному получению страхового покрытия таким лицом или кем-либо еще.

**Независимые родильные центры (FBC).** Медицинские учреждения, предусматривающие родоразрешение беременной женщины вне ее дома, которые имеют лицензию либо получили разрешение штата на оказание дородовой помощи, помощи при схватках и родах или послеродового ухода, а также других амбулаторных услуг, покрываемых планом. Эти учреждения не являются больницами.

**Претензия.** Устное или письменное выражение участником неудовлетворенности планом Health Net, поставщиком услуг, качеством медицинского обслуживания либо предоставляемыми услугами. Одним из примеров претензии является жалоба, поданная в Health Net на поставщика услуг, сотрудничающего с планом.

**Услуги и устройства для развития навыков.** Медицинское обслуживание, помогающее сохранять, приобретать и совершенствовать навыки и функции для повседневной жизни.

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

**Поставщики медицинских услуг.** Врачи и специалисты (например, хирурги, онкологи или специалисты по отдельным органам и системам), которые сотрудничают с планом Health Net либо являются членами сети Health Net. Поставщики услуг, сотрудничающие с Health Net, должны иметь лицензию на право работы в штате California и предоставлять услуги, покрываемые планом Health Net.

Как правило, на прием к специалисту вас должен направить PCP. PCP должен получить предварительное одобрение плана Health Net, чтобы вы могли обратиться к специалисту.

Для получения некоторых услуг направление от PCP **не** требуется. К ним относятся: планирование семьи, экстренная медицинская помощь, услуги акушера-гинеколога и конфиденциальные услуги.

**Медицинское страхование.** Страховое 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.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Медицинское обслуживание на дому.** Квалифицированный сестринский уход и другие услуги, предоставляемые на дому.

**Поставщики медицинского обслуживания на дому.** Поставщики услуг, которые предоставляют квалифицированный сестринский уход и другие услуги на дому.

**Хосписное обслуживание.** Оказание помощи по уменьшению физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта участнику плана с болезнью в терминальной стадии. Хосписное обслуживание предоставляется людям, ожидаемая продолжительность жизни которых составляет не более 6 месяцев.

**Больница.** Место, в котором врачи и медсестры предоставляют стационарное и амбулаторное медицинское обслуживание.

**Амбулаторное медицинское обслуживание в больнице.** Медицинская или хирургическая помощь, предоставляемая в больнице без госпитализации в стационар.

**Госпитализация.** Поступление в больницу для стационарного лечения.

**Поставщики медицинских услуг для индейцев (ИНСР).** Программа медицинского обслуживания, которой управляет Служба здравоохранения для индейцев (IHS), индейское племя, племенная программа здравоохранения, племенная организация или городская организация индейцев (UIO). При этом применяются определения из раздела 4 закона «Об улучшении медицинского обслуживания индейцев» (титул 25 Свода законов США (U.S.C.), раздел 1603).

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

**Услуги центра сестринского ухода.** Медицинское обслуживание, предоставляемое в учреждении или центре длительного обслуживания, в котором пациенты могут проживать круглосуточно. К типам центров сестринского ухода относятся: центр сестринского ухода для людей с нарушениями развития (ICF/DD), центр сестринского ухода для людей с нарушениями развития, нуждающихся в развитии навыков (ICF/DD-H), центр сестринского ухода для людей с нарушениями развития, нуждающихся в сестринском уходе (ICF/DD-N).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Лечение, проходящее клинические испытания.** Лекарство, биопрепарат или устройство, которое успешно прошло первую стадию клинических исследований, одобренных управлением FDA, но еще не получило одобрение FDA для общего использования и продолжает проходить клинические исследования, одобренные FDA.

**Длительное обслуживание.** Обслуживание в медицинском учреждении, продолжающееся по прошествии одного месяца после месяца поступления.

**План управляемого медицинского обслуживания.** План Medi-Cal, в рамках которого для обслуживания его участников привлекаются только определенные врачи, специалисты, клиники, аптеки и больницы. Health Net является планом управляемого медицинского обслуживания.

**Medi-Cal Rx.** Служба, обеспечивающая страховое покрытие лекарств и услуг аптеки, включая лекарства по рецепту и некоторые медицинские принадлежности, в рамках программы FFS Medi-Cal для всех участников программы Medi-Cal.

**Модель персонализированного комплексного медицинского обслуживания Medical Home.** Модель обслуживания, которая повысит качество медицинского обслуживания, улучшит самостоятельное выполнение процедур участниками и уменьшит со временем ненужные затраты.

**Лечение, необходимое по медицинским показаниям (медицинская необходимость).** Услуги, необходимые по медицинским показаниям, — это важные услуги, предоставление которых целесообразно и служит сохранению жизни. Они необходимы для предотвращения серьезных заболеваний или инвалидности, а также облегчения сильной боли путем лечения заболевания либо травмы. Для участников плана возрастом до 21 года к перечню услуг, которые покрываются по программе Medi-Cal и необходимы по медицинским показаниям, 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.

**Перевозка медицинским транспортом.** Транспортировка в случае, когда вы не можете воспользоваться автомобилем, автобусом, поездом либо такси, чтобы добраться до места оказания покрываемой медицинской помощи и/или получения рецептурных лекарств, предписанная вашим поставщиком услуг. Когда вам нужно посетить медицинское учреждение, Health Net оплачивает наименьшую стоимость транспортировки, исходя из ваших медицинских потребностей.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Medicare.** Федеральная программа медицинского страхования для людей в возрасте 65 лет и старше, людей младше 65 лет, имеющих некоторые виды инвалидности, и людей с конечной стадией почечной недостаточности (необратимой потерей функции почек, иногда называемой ESRD, при которой требуется диализ или пересадка).

**Участник плана.** Любой участник программы Medi-Cal, который включен в план Health Net и имеет право на получение покрываемых услуг.

**Поставщик услуг, связанных с психическим здоровьем.** 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 о предоставлении медицинского обслуживания.

**Поставщик услуг, сотрудничающий с планом.** См. «Участвующий поставщик услуг».

**Непокрываемая услуга.** Услуга, которую Health Net не покрывает.

**Перевозка немедицинским транспортом.** Транспортировка на прием для получения услуги, покрываемой Medi-Cal и одобренной вашим поставщиком услуг, а также за лекарствами по рецепту и медицинскими принадлежностями и назад.

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

**Другое страховое покрытие медицинского обслуживания (ОНС).** Термин «другое страховое покрытие медицинского обслуживания» (ОНС) относится к услугам частного медицинского страхования и другим плательщикам, оплачивающим услуги, за исключением Medi-Cal. Оно может включать покрытие медицинских, стоматологических, офтальмологических услуг, расходов на лекарства и услуг аптеки, а также дополнительные планы в рамках Medicare (части C и D).



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Ортопедическое устройство.** Устройство, используемое в качестве опоры или шины и прикрепляемое к телу снаружи для поддержки либо исправления сильно травмированной или пораженной части тела, которое необходимо по медицинским показаниям для восстановления здоровья участника плана.

**Услуги вне зоны обслуживания.** Услуги, получаемые участником плана, когда он находится за пределами зоны обслуживания.

**Поставщик услуг, не сотрудничающий с планом.** Поставщик услуг, не входящий в сеть Health Net.

**Амбулаторное медицинское обслуживание.** Медицинская помощь, для получения которой в необходимом объеме пациент не должен ночевать в больнице или другом учреждении.

**Амбулаторные услуги, связанные с психическим здоровьем.** Амбулаторные услуги для участников с легкими и умеренными расстройствами психического здоровья, в том числе:

- индивидуальная или групповая оценка состояния психического здоровья 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.** Уход для уменьшения физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта у участника плана с серьезным заболеванием. Ожидаемая продолжительность жизни не более 6 месяцев не является обязательным условием для получения паллиативного ухода.

**Участвующая больница.** Лицензированная больница, у которой на момент получения участником медицинского обслуживания есть договор с Health Net о предоставлении медицинских услуг участникам плана. Покрываемые услуги, которые некоторые участвующие больницы могут предлагать участникам плана, ограничиваются политикой контроля надлежащего использования услуг и политикой обеспечения качества Health Net или договором Health Net с больницей.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Участвующий поставщик услуг (или участвующий врач).** Врач, больница или другой лицензированный медицинский специалист либо лицензированное медицинское учреждение, включая учреждения для оказания помощи больным с подострым течением заболевания, у которых на момент получения участником медицинской помощи есть договор с Health Net о предоставлении покрываемых медицинских услуг участникам плана.

**Услуги врача-терапевта.** Услуги, оказываемые лицом, которое получило 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».

**Помощь после стабилизации.** Покрываемые услуги, которые связаны с состоянием, требующим экстренной медицинской помощи, и предоставляются после стабилизации состояния участника для поддержания его стабильного состояния. Помощь после стабилизации покрывается и оплачивается. Для получения таких услуг в больницах, не сотрудничающих с планом, может потребоваться предварительное одобрение (предварительное разрешение).

**Предварительное одобрение (предварительное разрешение).** Процедура, предусматривающая, что вы или ваш поставщик услуг должны просить Health Net одобрить определенные услуги, чтобы план Health Net покрыл их. Направление не является одобрением. Предварительное одобрение также называют предварительным разрешением.

**Покрытие лекарств по рецепту.** Покрытие лекарств, назначенных поставщиком услуг.

**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».

**Поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP).** Лицензированный поставщик услуг, к которому вы обращаетесь за медицинским обслуживанием в большинстве случаев. PCP помогает вам получить всё необходимое обслуживание.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Вашим РСР может быть:

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

**Предварительное разрешение (предварительное одобрение).** Процедура, предусматривающая, что вы или ваш поставщик услуг должны просить Health Net одобрить определенные услуги, чтобы план Health Net покрыл их. Направление не является одобрением. Предварительное разрешение также называют предварительным одобрением.

**Протез.** Искусственное устройство, которое присоединяется к телу для замены отсутствующей его части.

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

**Состояние, требующее экстренной психиатрической помощи.** Психическое расстройство, симптомы которого настолько серьезны, что больной представляет непосредственную опасность для себя или окружающих либо не может обеспечить себе или использовать пищу, кров либо одежду.

**Общественное здравоохранение.** Медицинское обслуживание, направленное на всё население 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.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Восстановительная хирургия.** Хирургическое лечение, направленное на исправление физических недостатков с целью улучшения функций организма либо формирования нормального внешнего вида в пределах возможного. Физическими недостатками считаются патологии, вызванные врожденным дефектом, нарушениями развития, травмой, инфекцией, опухолью или заболеванием.

**Направление.** Ситуация, когда ваш РСР говорит, что вы можете получить медицинскую помощь у другого поставщика услуг. Для некоторых видов покрываемой 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 услуги и профилактическое медицинское обслуживание, профилактические осмотры детей и другие виды медицинского обслуживания, например обычное последующее наблюдение. Целью обычного медицинского обслуживания является предотвращение проблем со здоровьем.

**Сельская медицинская клиника (RHC).** Медицинский центр в районе, где немного поставщиков медицинских услуг. В RHC вы можете получить первичное и профилактическое медицинское обслуживание.

**Конфиденциальные услуги.** Услуги, связанные с психическим здоровьем и патологическими зависимостями, сексуальным и репродуктивным здоровьем, планированием семьи, заболеваниями, передающимися половым путем (ЗППП), ВИЧ/СПИД, сексуальным насилием и абортами, расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, медицинским обслуживанием для подтверждения гендерной идентичности и насилием со стороны сексуального партнера.

**Серьезное заболевание.** Заболевание или состояние, которое требует лечения и может привести к смерти.

**Зона обслуживания.** Географическая зона, которую обслуживает Health Net. В нее входят округа Amador, Calaveras, Inyo, Los Angeles, Mono, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne и Tulare.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Квалифицированный сестринский уход.** Покрываемые услуги, предоставляемые лицензированными медсестрами, техническими специалистами или специалистами по определенной терапии в центре квалифицированного сестринского ухода либо у участника плана на дому.

**Центр квалифицированного сестринского ухода.** Учреждение, круглосуточно предоставляющее услуги сестринского ухода, которые могут обеспечивать только подготовленные медицинские работники.

**Специалист (или врач-специалист).** Врач, который лечит определенные виды проблем со здоровьем. Например, хирург-ортопед лечит сломанные кости, аллерголог занимается аллергией, а кардиолог — проблемами сердца. Как правило, для обращения к специалисту требуется направление от РСР.

**Специализированные услуги, связанные с психическим здоровьем.** Услуги для участников с расстройствами психического здоровья, степень тяжести которых выше легкой и умеренной.

**Учреждение для оказания помощи больным с подострым течением заболевания (для взрослых или детей).** Учреждение длительного обслуживания, предоставляющее комплексную медицинскую помощь лицам с ослабленным здоровьем, которым требуются специальные услуги, такие как ингаляционная терапия, трахеотомический уход, внутривенное кормление через зонд и комплексное лечение ран.

**Болезнь в терминальной стадии.** Необратимое заболевание, которое, вероятнее всего, станет причиной смерти в течение одного года или менее при естественном развитии заболевания.

**Возмещение при деликтной ответственности.** Если страховое покрытие предоставляется или будет предоставляться участнику Medi-Cal в связи с травмой, за которую несет ответственность другое лицо, DHCS получит возмещение соответствующей стоимости страхового покрытия, предоставленного участнику в связи с этой травмой.



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Определение тяжести и серьезности состояния (или профилактическое обследование).** Оценка состояния вашего здоровья врачом или медсестрой, которые обучены проводить первичное обследование, с целью определить, насколько срочно вам требуется медицинская помощь.

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



Звоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-800-675-6110 (TTY 711). Линия Health Net работает круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить в коммутаторную службу штата California по номеру 711. Посетите наш сайт [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).