Свидетельство страхового покрытия

Справочник участника

Medi-Cal

Округ Лос-Анджелес | 2020

L.A. Care HEALTH PLAN®

blue california®
Promise Health Plan

План Blue Shield of California Promise Health Plan — независимый обладатель лицензии Ассоциации Blue Shield Association

Справочник участника

Все, что нужно знать о страховых льготах

Объединенные в один документ свидетельство страхового покрытия (Evidence of Coverage, EOC) и форма разрешения на раскрытие информации плана Blue Shield of California Promise Health Plan

2020 г.

Планы Blue Shield of California Promise Health Plan и L.A. Care Health Plan заключили договор о предоставлении услуг управляемого медицинского обслуживания в рамках программы Medi-Cal в округе Лос-Анджелес.

Другие языки и форматы

Другие языки

Если вы хотите бесплатно получить справочник участника или иные материалы, предоставляемые планом, на других языках, звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Звонок бесплатный. В этом справочнике также есть информация об услугах языковой поддержки пациентов (включая услуги устного и письменного перевода).

Другие форматы

Если вы хотите бесплатно получить этот документ в другом формате, например напечатанный шрифтом Брайля, крупным шрифтом (18-й кегль) или в виде аудиозаписи, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Звонок бесплатный.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Услуги устного перевода

Если вам требуются услуги устного перевода, не стоит обращаться к родственникам или знакомым. Чтобы бесплатно получить услуги устного перевода и языковой поддержки, услуги, связанные с культурными особенностями участника, обратиться за помощью или запросить настоящий справочник на другом языке, звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Мы работаем круглосуточно и без выходных. Звонок бесплатный.

English

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-605-2556. (TTY: 711).

Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة اذكر، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم
1-800-605-2556 (TTY:711)

Հայերեն **Armenian**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY (հեռատիպ)՝711):

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ខ្មែរ Cambodian

ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតឈ្នួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-605-2556 (TTY: 711)។

繁體中文 Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-800-605-2556（TTY：711）。

فارسی – Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-605-2556 (TTY: 771) تماس بگیرید.

हिंदी Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-605-2556 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Hmong

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-605-2556 (TTY: 711).

日本語 – Japanese

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-605-2556（TTY:711）まで、お電話にてご連絡ください。

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

한국어 **Korean**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-605-2556 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

ພາສາລາວ **Lao**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັງຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຣ 1-800-605-2556 (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ ਦੇ **Punjabi**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-605-2556 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Русский **Russian**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-605-2556 (телетайп: 711).

Español **Spanish**

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-605-2556 (TTY: 711).

Tagalog (Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY: 711).

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ภาษาไทย **Thai**

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-605-2556 (TTY: 711).

Tiếng Việt **Vietnamese**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-605-2556 (TTY: 711).

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Заявление о недопустимости дискриминации

Дискриминация является нарушением закона. План Blue Shield of California Promise Health Plan соблюдает действующее федеральное законодательство и законы штата в части гражданских прав и не допускает дискриминации на основании расы, цвета кожи, национальной принадлежности, происхождения, вероисповедания, пола, семейного положения, гендерной принадлежности, гендерной идентичности, сексуальной ориентации, возраста или инвалидности. План Blue Shield of California Promise Health Plan не отказывает в предоставлении услуг и не изменяет отношение к людям в зависимости от их расы, цвета кожи, национальной принадлежности, происхождения, вероисповедания, пола, семейного положения, гендерной принадлежности, гендерной идентичности, сексуальной ориентации, возраста или инвалидности.

План Blue Shield of California Promise Health Plan предлагает:

- Лицам с инвалидностью следующие бесплатные услуги и средства обеспечения эффективного взаимодействия:
    - услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
    - письменные материалы в других форматах (крупный шрифт, аудиоформат, удобные для восприятия электронные форматы и другое).
- Тем, для кого английский не является родным языком, следующие бесплатные услуги языковой поддержки:
    - услуги квалифицированных устных переводчиков;

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- письменные материалы на других языках.

Если вам нужны эти услуги, обратитесь к координатору плана Blue Shield of California Promise Health Plan по гражданским правам.

Если вы считаете, что план Blue Shield of California Promise Health Plan не выполняет обязательства по предоставлению данных услуг или допускает дискриминацию каким-либо другим способом по признаку расы, цвета кожи, национальной принадлежности, происхождения, вероисповедания, пола, семейного положения, гендерной принадлежности, гендерной идентичности, сексуальной ориентации, возраста или инвалидности, вы можете подать претензию, воспользовавшись контактной информацией ниже:

Blue Shield of California Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
601 Potrero Grande Drive
Monterey Park, CA 91755
Телефон: (844) 883-2233 (TTY: 711)
Факс: (323) 889-2228
Адрес электронной почты: BSCPHPCivilRights@blueshieldca.com

Вы можете обратиться лично либо направить претензию по обычной или электронной почте или по факсу. Если вам нужна помощь, обратитесь к координатору по гражданским правам.

Кроме того, жалобу о нарушении гражданских прав можно подать в отдел гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (U.S. Department of Health and Human Services) через электронный портал подачи жалоб https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, по следующему адресу или телефону:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Формы жалоб доступны на веб-сайте:
http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

План Blue Shield of California Promise Health Plan приветствует вас!

Благодарим вас за участие в плане медицинского страхования Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). План Blue Shield Promise сотрудничает с компанией L.A. Care Health Plan (L.A. Care) и предоставляет медицинские услуги обладателям страховки Medi-Cal.

L.A. Care Health Plan (L.A. Care) в сотрудничестве со штатом Калифорния помогает вам получать необходимое медицинское обслуживание. L.A. Care — это государственное территориальное предприятие и крупнейший государственный план медицинского страхования в нашей стране. L.A. Care обслуживает жителей округа Лос-Анджелес (это так называемая «зона обслуживания»). L.A. Care также взаимодействует с 4 (четырьмя) планами-партнерами (L.A. Care также считается «планом-партнером») с целью предоставления медицинского обслуживания нашим участникам. Когда участник программы Medi-Cal становится участником L.A. Care, он может получать услуги через любой из перечисленных ниже планов-партнеров, при условии что такой выбор доступен:

- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise Health Plan
- Kaiser Permanente
- L.A. Care Health Plan

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Справочник участника

В этом справочнике представлена информация о вашем страховом покрытии в рамках плана Blue Shield Promise. Внимательно ознакомьтесь с ним с первой до последней страницы. Он поможет вам разобраться в ваших льготах и предоставляемых услугах и пользоваться ими правильно. В справочнике также разъясняются права и обязанности участника плана Blue Shield Promise. Если у вас есть особые медицинские потребности, внимательно прочитайте разделы, которые касаются вас.

Данный справочник участника иначе называется «объединенными в один документ свидетельством страхового покрытия и формой разрешения на раскрытие информации». Он представляет собой обзор правил и процедур плана Blue Shield Promise и составлен на основании договора между L.A. Care и Департаментом здравоохранения штата Калифорния (California Department of Health Care Services, DHCS).

Чтобы ознакомиться со всеми условиями страхового покрытия, вы можете запросить копию полного текста договора, заключенного Blue Shield Promise, L.A. Care и DHCS. Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711) или в L.A. Care по телефону 1-888-839-9909 (TTY 711).

Если вам нужен еще один экземпляр справочника участника, посетите веб-сайт плана Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/medi-cal или веб-сайт L.A. Care (lacare.org) и скачайте электронную версию. Если вам нужна печатная версия справочника, обратитесь в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise и попросите выслать его почтой.

Если вы хотите бесплатно получить неконфиденциальный документ об административно-клинических правилах и процедурах, применимых к данному плану медицинского страхования, позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711) или в L.A. Care по телефону (888) 839-9909 (TTY 711).

Контакты

План Blue Shield Promise всегда к вашим услугам. Если у вас возникнут вопросы, звоните по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711). Мы работаем с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Вы также можете посетить веб-сайт blueshieldca.com/promise/medi-cal в удобное для себя время.

Спасибо!

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Drive
Monterey Park, CA 91755

L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Содержание

Другие языки и форматы 3
Другие языки 3
Другие форматы 3
Услуги устного перевода 4

Заявление о недопустимости дискриминации 8

План Blue Shield of California Promise Health Plan приветствует вас! 10
Справочник участника 11
Контакты 11

Содержание 13

1. Знакомство с планом: первые шаги 16
Как обратиться за помощью 16
Отдел обслуживания участников 16
Кто может стать участником плана 17
Временное страховое покрытие программы Medi-Cal 17
Идентификационные карты 18
Активная роль участника плана 18
Консультативный комитет для участников плана Blue Shield Promise 18

2. О плане медицинского страхования 21
Обзор плана медицинского страхования 21
Медицинское обслуживание американских индейцев 23
Как работает ваш план медицинского страхования 23
Смена плана медицинского страхования 24
Непрерывность медицинского обслуживания 26
Стоимость страхования 29

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3. Как получить медицинскую помощь 32
Получение медицинских услуг 32
Где получить медицинскую помощь 38
Отказ в обслуживании по морально-этическим соображениям 39
Справочник поставщиков услуг 39
Сеть поставщиков услуг 40
Поставщик первичных медицинских услуг (PCP) 43

4. Льготы и услуги 52
Покрываемые услуги 52
Льготы по программе Medi-Cal 53
Программа координированного медицинского обслуживания (Coordinated Care Initiative, CCI) 73
Непокрываемые услуги 74
Услуги, которые не покрываются ни планом Blue Shield Promise, ни программой Medi-Cal 75
Другие программы и услуги для участников программы Medi-Cal 77
Программа координированного медицинского обслуживания (Coordinated Care Initiative, CCI) 78
Координация медицинского обслуживания 80
Оценка новых и существующих технологий 81

5. Права и обязанности 82
Ваши права 82
Ваши обязанности 84
Уведомление О Порядке Обращения С Конфиденциальной Информацией 85
Уведомление о предоставлении услуг и обеспечении конфиденциальности данных с учетом культурных и языковых особенностей участника 94
Оговорка о применимом праве 95
Программа Medi-Cal — плательщик последней инстанции 95
Уведомление о возмещении расходов за счет имущества 96
Уведомление о решении 97

6. Урегулирование проблем 98
Жалобы 99
Апелляции 100

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции 102
Независимая медицинская экспертиза (IMR) 102
Слушание на уровне штата 103
Мошенничество, растрата и злоупотребление 104

7. Важные номера телефонов и термины 107
Важные номера телефонов 107
Термины 110

8. Памятка участника плана Blue Shield Promise 124

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

1. Знакомство с планом: первые шаги

Как обратиться за помощью

План Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise) прилагает все усилия, чтобы вы были довольны качеством оказываемой вам медицинской помощи. Если у вас возникнут вопросы или замечания о медицинском обслуживании, обращайтесь в план Blue Shield Promise .

Отдел обслуживания участников

Специалисты отдела обслуживания участников плана Blue Shield Promise всегда к вашим услугам, Они могут:

- ответить на вопросы о плане медицинского страхования и объеме страхового покрытия;
- помочь выбрать или сменить поставщика первичных медицинских услуг (PCP);
- подсказать, где получить необходимую медицинскую помощь;
- предложить услуги устного перевода, если вы не говорите по-английски;
- предложить информацию на вашем языке и в другом формате;
- заменить идентификационную карту;
- ответить на вопросы по выставленному поставщиком услуг счету;
- проконсультировать о том, что можно предпринять в создавшейся ситуации;
- помочь заказать транспортные услуги.

Если вам нужна помощь, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный.

Вы также можете посетить веб-сайт blueshieldca.com/promise/medi-cal в удобное для себя время.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Кто может стать участником плана

Участником плана Blue Shield Promise может стать участник программы Medi-Cal, который проживает в округе Лос-Анджелес. Если у вас возникнут вопросы о страховом покрытии по программе Medi-Cal либо о том, когда необходимо продлить регистрацию в программе Medi-Cal, позвоните своему координатору услуг программы Medi-Cal. Также вы можете позвонить в Департамент социальной защиты округа Лос-Анджелес (Department of Public Social Services) по телефону 1-866-613-3777 (TTY 1-800-325-0778). Кроме того, вы можете стать участником программы Medi-Cal через программу социального страхования (Social Security). Если у вас возникнут вопросы о программе социального страхования (Social Security) или программе дополнительного социального дохода (Supplemental Social Income), звоните в Управление социального страхования (Social Security Administration) по телефону 1-800-772-1213.

По вопросам регистрации звоните в программу выбора медицинских услуг (Health Care Options) по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) или посетите веб-сайт www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Временное страховое покрытие программы Medi-Cal

Временное страховое покрытие по программе Medi-Cal также называется «программой Medi-Cal для работающих лиц». Вы можете на него претендовать, если вы перестали получать страховое покрытие по программе Medi-Cal, поскольку:

- вы стали больше зарабатывать;
- ваша семья стала получать больше субсидий на ребенка или супруга/супругу.

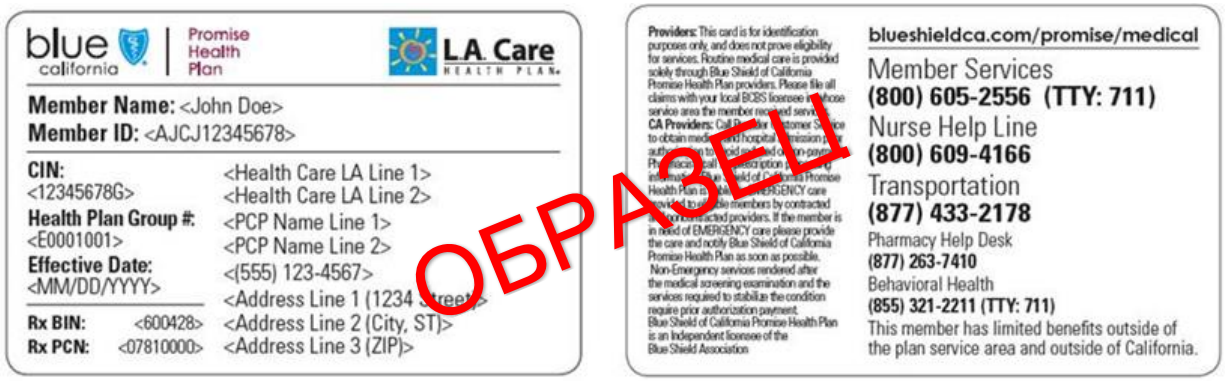
Вы можете узнать, имеете ли вы право на участие в программе Medi-Cal в окружном отделе здравоохранения и социального обеспечения. Найдите свой отдел на сайте http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx или позвоните в программу выбора медицинских услуг (Health Care Options) по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Идентификационные карты

Став участником плана Blue Shield Promise, вы получите идентификационную карту. Идентификационную карту плана Blue Shield Promise и карту получателя льгот по программе Medi-Cal (BIC) необходимо предъявлять при каждом получении медицинских услуг или рецептурных препаратов. Всегда имейте при себе обе медицинские идентификационные карты.

Ниже представлен образец идентификационной карты плана Blue Shield Promise. Именно так будет выглядеть и ваша карта:



Если вы не получите карту плана Blue Shield Promise в течение пары недель с момента регистрации и в случае повреждения, потери или кражи карты немедленно позвоните в отдел обслуживания участников. План вышлет вам новую карту бесплатно. Звоните по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711).

Активная роль участника плана

Сотрудникам плана Blue Shield Promise важно ваше мнение. Blue Shield Promise проводит ежеквартальные совещания, на которых обсуждаются преимущества и недостатки плана. Мы ждем своих участников на этих встречах. Приходите обязательно.

Консультативный комитет для участников плана Blue Shield Promise

В плане Blue Shield Promise работает группа, которая называется консультативным комитетом для участников плана Blue Shield Promise (Member Advisory Committee). Эта группа собирается ежеквартально и состоит из участников и сотрудников плана Blue Shield Promise, поставщиков услуг и защитников прав пациентов из числа

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

представителей общественности. Участие в работе группы добровольное. В ее полномочия входит обсуждение вопросов совершенствования политики плана Blue Shield Promise, а также:

- обсуждение проблем, возникших у участников и связанных с планом медицинского страхования;
- рассмотрение культурно-языковых потребностей участников;
- повышение информированности граждан в вопросах здравоохранения и создание условий для их участия в решении этих вопросов.

Если вы хотите войти в состав этой группы, звоните по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711).

О других возможностях стать активным участником плана можно узнать на веб-сайте Blue Shield Promise Connect! по адресу https://www.blueshieldca.com/promise/members/index.asp?memSec=connect.

Региональные общественные консультативные комитеты L.A. Care

В округе Лос-Анджелес действуют одиннадцать региональных общественных консультативных комитетов компании L.A. Care (Regional Community Advisory Committee, RCAC, произносится как [рэк]). Эти группы состоят из участников и поставщиков услуг планов L.A. Care и специалистов по защите прав пациентов. Их задача состоит в том, чтобы донести голос общественности до Совета управляющих L.A. Care, который задает вектор развития программ здравоохранения, направленных на оказание качественной медицинской помощи нашим участникам. Участие в работе группы добровольное. В ее полномочия входит обсуждение вопросов усовершенствования политики L.A. Care, а также:

- доведение до сведения L.A. Care информации о проблемах здравоохранения, с которыми сталкивается население данного региона;
- наблюдение за тем, что происходит в 11 регионах RCAC округа Лос-Анджелес, и передача полученной информации в L.A. Care;
- санитарное просвещение населения.

Если вы хотите войти в состав этой группы, звоните по телефону (888) 522-2732. Более подробную информацию можно получить на веб-сайте lacare.org.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Заседания Совета управляющих L.A. Care

Совет управляющих определяет политику L.A. Care. Его заседания открыты для всех желающих. Заседания Совета управляющих проходят каждый первый четверг месяца с 14:00. Более подробную информацию об этих заседаниях можно найти на веб-сайте lacare.org.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2. О плане медицинского страхования

Обзор плана медицинского страхования

Blue Shield of California Promise Health Plan представляет собой план медицинского страхования для участников программы Medi-Cal, проживающих в округе Лос-Анджелес. План Blue Shield Promise находится в ведении штата Калифорния и помогает вам получать необходимое медицинское обслуживание.Чтобы получить более подробную информацию о плане медицинского страхования и узнать, насколько он вам подходит, обратитесь к сотруднику отдела обслуживания участников плана Blue Shield Promise. Наш телефон: **1-800-605-2556** (TTY 711).

Начало и окончание действия страхового покрытия

В течение двух недель после регистрации в плане Blue Shield Promise вы получите идентификационную карту участника. Ее следует предъявлять при каждом обращении за услугами в рамках плана Blue Shield Promise.

Датой начала действия страхового покрытия считается 1-й день месяца, следующего после завершения вашей регистрации в плане медицинского страхования. Она будет указана на идентификационной карте участника плана Blue Shield Promise, отправленной вам по почте.

Вы можете в любое время отказаться от страхового покрытия плана Blue Shield Promise и выбрать другой план медицинского страхования. По вопросам выбора плана звоните в программу выбора медицинских услуг (Health Care Options) по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) или посетите веб-сайт www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Вы также можете отказаться от участия в программе Medi-Cal.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

В некоторых перечисленных ниже случаях план Blue Shield Promise будет вынужден отказать вам в обслуживании:

- Если вы переедете в другой округ или будете отбывать тюремное заключение.
- Если вы утратите право на участие в программе Medi-Cal.
- Если вы получите право на участие в альтернативных программах.
- Если у вас появятся показания к пересадке жизненно важного органа (за исключением почек и роговицы глаза).
- Если у вас есть другое негосударственное или финансируемое государством страховое покрытие медицинских услуг.

Тем не менее план Blue Shield Promise делает все возможное, чтобы предоставлять вам необходимые услуги.

Независимо от вида страхования, которым вы пользуетесь (обязательное или добровольное), ваше участие в плане Blue Shield Promise также может быть прекращено против вашей воли, если:

- Вы участвуете в мошенничестве, связанном с услугами, льготами и учреждениями плана.
- План Blue Shield Promise по веским причинам не может предоставить вам медицинские услуги. Мы сделаем все возможное, чтобы предоставить вам необходимые услуги, однако если ваше поведение носит агрессивный характер по отношению к другим участникам, поставщикам услуг, сотрудникам поставщиков или сотрудникам плана, Blue Shield Promise будет ходатайствовать о вашем исключении из плана. Агрессивным поведением считается:
- создание реальной угрозы насилия, рассматриваемое как преднамеренные и умышленные заявления или действия, которые у здравомыслящего человека вызывают страх за свою безопасность или безопасность окружающих;
- неправомерное применение физической силы;
- домогательство, также известное как «преследование», которое является преднамеренным, злоумышленным и неоднократно проявляется в отношении поставщиков услуг, их сотрудников или сотрудников плана Blue Shield Promise;
- телефонные звонки, письма и другие формы письменных или электронных сообщений с угрозами, присылаемые поставщикам услуг, их сотрудникам или сотрудникам плана Blue Shield Promise;

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- неправомерное владение или применение огнестрельного оружия, средств самозащиты и любых других опасных средств на территории поставщика услуг или плана Blue Shield Promise;
- умышленное уничтожение или угроза уничтожения имущества, находящегося во владении, пользовании или распоряжении поставщиков услуг, планов медицинского страхования или плана Blue Shield Promise.

Медицинское обслуживание американских индейцев

Американские индейцы имеют право получать медицинские услуги в медицинских учреждениях для американских индейцев. Они могут оставаться участниками плана Blue Shield Promise либо выйти из него на время получения медицинских услуг в указанных учреждениях. Американские индейцы имеют право не регистрироваться в плане управляемого медицинского обслуживания программы Medi-Cal либо могут прекратить участие в плане медицинского страхования и вновь стать участником стандартной программы Medi-Cal (с оплатой услуг по факту) в любое время и без объяснения причин.

Для получения дополнительной информации обратитесь к сотрудникам программы медицинского обслуживания американских индейцев (Indian Health Services) по телефону 1-916-930-3927 или посетите веб-сайт программы www.ihs.gov.

Как работает ваш план медицинского страхования

План Blue Shield Promise работает по договору с DHCS и представляет собой план управляемого медицинского обслуживания, который основан на рациональном расходовании ресурсов здравоохранения, направленном на повышение доступности и качества медицинского обслуживания. План Blue Shield Promise оказывает своим участникам медицинскую помощь посредством сотрудничества с врачами, больницами, аптеками и другими поставщиками медицинских услуг в зоне обслуживания плана.

Сотрудники отдела обслуживания участников плана Blue Shield Promise объяснят вам, как работает план, как получить медицинскую помощь, как записаться на прием к врачу и как узнать, имеете ли вы право пользоваться транспортными услугами.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Телефон для справок: 1-800-605-2556 (TTY 711). Вы также можете получить информацию об отделе обслуживания участников на веб-сайте blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Смена плана медицинского страхования

Вы вправе покинуть план Blue Shield Promise в любой момент и стать участником другого плана медицинского страхования. Чтобы выбрать другой план, позвоните в программу выбора медицинских услуг (Health Care Options) по телефону (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Звонки принимаются с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Или посетите веб-сайт https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Заявления о выходе из плана Blue Shield Promise рассматриваются в течение 45 дней. Чтобы уточнить, одобрен ли ваш запрос, звоните в программу выбора медицинских услуг по телефону (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Если вы хотите выйти из плана Blue Shield Promise быстрее, вы можете попросить программу выбора медицинских услуг обработать ваш запрос в ускоренном порядке. Если основания для вашего обращения достаточны для проведения ускоренной процедуры, вы получите письменное подтверждение прекращения участия в плане.

На процедуру ускоренного прекращения участия в плане могут претендовать, помимо прочего, следующие получатели льгот: дети-участники программы патронатного воспитания (Foster Care) и программы материальной помощи усыновителям (Adoption Assistance Program); участники с особыми медицинскими потребностями, включая, помимо прочего, пациентов после трансплантации жизненно важных органов; и действующие участники другого плана медицинского страхования программ Medi Cal, Medicare или коммерческого плана управляемого медицинского обслуживания.

Вы можете попросить о выходе из плана Blue Shield Promise лично в местном окружном отделе здравоохранения и социального обеспечения. Найдите свой отдел на веб-сайте www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx или позвоните в программу выбора медицинских услуг по телефону (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077). При смене плана HMO вы получите новую идентификационную карту и справочник участника.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Студенты вузов, переезжающие в другой округ

Если вы переедете в другой округ штата Калифорния на время учебы, план Blue Shield Promise будет предоставлять страховое покрытие экстренной медицинской помощи в округе пребывания. Экстренная медицинская помощь будет оказана всем участникам программы Medi-Cal на всей территории штата независимо от места проживания.

Если вы являетесь участником программы Medi-Cal и переедете на время учебы в другой округ, вам не придется заново подавать заявление на участие в программе Medi-Cal. Повторные заявления на участие в программе Medi-Cal не требуются лицам до 21 года, временно не проживающим дома и признанным иждивенцами в семье налогоплательщика.

При временном проживании вне дома с целью учебы в вузе вы можете поступить двумя способами:

- Уведомить местный отдел социальной защиты своего округа о том, что вы уезжаете на учебу, и сообщить свой адрес в другом округе. Новый адрес и код округа, указанный в базе данных штата, будут внесены в ваше личное дело. Если план Blue Shield Promise не работает в округе пребывания, вам придется сменить план медицинского страхования на любой план, действующий в этом округе. С вопросами, а также во избежание задержек при регистрации в новом плане медицинского страхования обращайтесь в программу выбора медицинских услуг (Health Care Options) по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

  ИЛИ

- Не менять план медицинского страхования в период обучения в другом округе. В таком случае в новом округе за вами сохранится право только на экстренную медицинскую помощь. Для получения планового и профилактического медицинского обслуживания вы должны будете обращаться к поставщикам услуг, входящим в сеть плана Blue Shield Promise, по месту проживания главы вашей семьи.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Непрерывность медицинского обслуживания

Если в настоящее время вы наблюдаетесь у поставщиков услуг, не входящих в сеть плана Blue Shield Promise, в некоторых случаях вы сможете продолжить обращаться к ним еще в течение 12 месяцев. Если ваши поставщики не войдут в сеть плана Blue Shield Promise, по истечении 12 месяцев вам придется сменить их на поставщиков услуг плана Blue Shield Promise. Вы можете продолжать обращаться к своим поставщикам услуг при соблюдении всех перечисленных ниже условий:

- План Blue Shield Promise подтвердит, что вы наблюдаетесь у поставщика услуг, не входящего в сеть плана. Под «наблюдением» подразумевается, что вы были на приеме у вашего PCP или специалиста, не входящего в сеть плана, по поводу состояния, которое не требовало экстренного вмешательства, как минимум один раз в течение 12 месяцев до даты вашей первой регистрации в плане Blue Shield Promise.
- Поставщик услуг, не входящий в сеть плана, готов применять ставки по договору с планом Blue Shield Promise либо ставки плана с оплатой услуг по факту (fee for service, FFS) программы Medi-Cal, в зависимости от того, что будет выше.
- Поставщик услуг, не входящий в сеть плана, соответствует применимым профессиональным стандартам плана Blue Shield Promise и не имеет дисквалифицирующих проблем, связанных с качеством обслуживания.
- Поставщик услуг, не входящий в сеть плана, одобрен планом медицинского страхования в штате Калифорния.
- Поставщик услуг предоставляет плану Blue Shield Promise актуальную информацию о лечении.

Участники, их законные представители и поставщики услуг могут подать запрос об обеспечении непрерывности медицинского обслуживания непосредственно в план Blue Shield Promise в письменном виде или по телефону, позвонив в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Участник может перейти к поставщику услуг, входящему в сеть плана SBlue Shield Promise, в любой момент.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Поставщики услуг, отказавшиеся работать с планом Blue Shield Promise

Если ваш поставщик услуг выйдет из сети плана Blue Shield Promise, в некоторых случаях вы сможете продолжать обращаться к нему и далее. Это одна из форм непрерывного медицинского обслуживания, которая предоставляется в следующих случаях:

- Острое заболевание. Медицинское состояние, которое проявляется внезапным развитием симптомов, является следствием болезни, травмы или нарушения, требует немедленного медицинского вмешательства и отличается сравнительно коротким периодом течения. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается до полного исчезновения клинических проявлений.
- Хроническое заболевание. Продолжительное медицинское состояние, которое характеризуется медленным течением, не является тяжелым хроническим заболеванием и требует длительного лечения. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается на протяжении всего периода болезни, но не более 90 дней с момента прекращения действия договора.
- Тяжелое хроническое заболевание. Медицинское состояние, вызванное болезнью, патологией или нарушением, которое характеризуется тяжелым течением и стойкими симптомами, которые полностью не проходят или прогрессируют в течение длительного времени; требует длительного лечения для достижения ремиссии или предотвращения прогрессирования. Покрытие услуг предоставляется на период, необходимый для завершения курса лечения, включая переход к другому поставщику услуг без возникновения какого-либо риска. Длительность данного периода определяется планом Blue Shield Promise с учетом мнения участника и поставщика услуг, не входящего в сеть плана. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается на протяжении всего периода хронического заболевания, но не более 12 месяцев с момента прекращения действия договора или 12 месяцев с начала действия страхового покрытия.
- Беременность. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается на протяжении трех триместров (т. е. на протяжении всего периода беременности) и в послеродовой период.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Смертельное заболевание. Подтвержденное врачом медицинское состояние с ожидаемой продолжительностью жизни не более одного года при естественном течении болезни. Оказание покрываемых услуг обеспечивается на протяжении всего периода смертельного заболевания.
- Уход за новорожденным. Непрерывность медицинского обслуживания детей в возрасте до 36 месяцев обеспечивается в течение периода, не превышающего 12 месяцев с момента прекращения действия договора либо 12 месяцев с начала действия страхового покрытия нового участника.
- Операции и другие хирургические вмешательства. Одобренный планом и необходимый по медицинским показаниям курс лечения, рекомендованный и документально оформленный поставщиком услуг; курс лечения должен быть проведен в течение 180 календарных дней с момента прекращения действия договора.
- Острое психическое расстройство. Состояние психики, для которого характерно внезапное развитие симптомов, требующих немедленного медицинского вмешательства, и которое отличается сравнительно коротким периодом течения. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается в переходный период сроком до 90 дней или в острый период, в зависимости от того, какой период короче, с последующим продолжением курса лечения у психиатра, не входящего в сеть плана.
- Тяжелое хроническое психическое расстройство. Психическое расстройство, которое характеризуется тяжелым течением и требует длительного лечения для достижения ремиссии или предотвращения прогрессирования. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается в переходный период сроком до 90 дней или в острый период, в зависимости от того, какой период короче, с последующим продолжением курса лечения у психиатра, не входящего в сеть плана. Покрытие услуг предоставляется на период, необходимый для завершения курса лечения, включая переход к другому поставщику услуг без возникновения какого-либо риска. Длительность данного периода определяется планом Blue Shield Promise с учетом мнения участника и поставщика услуг, не входящего в сеть плана.
- Состояние психического здоровья матери: Непрерывность лечения возможна в течение 12 месяцев после постановки диагноза или 12 месяцев после окончания беременности, в зависимости от того, что наступит позже. Необходима письменная документация от вашего поставщика медицинских услуг.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

План Blue Shield Promise **не** обеспечивает непрерывность медицинского обслуживания в следующих случаях:

- Поставщик услуг отказывается продолжать лечение пациента или принимать оплату и другие условия плана Blue Shield Promise.
- Участник прикреплен к группе поставщиков медицинских услуг, а не к отдельному поставщику, и постоянно наблюдается у поставщиков из группы, работающей с планом по договору.
- План Blue Shield Promise расторг договор на основании экспертного заключения в соответствии с Законом о повышении качества медицинской помощи 1986 г. (Health Care Quality Improvement Act) (в измененной редакции); на основании § 11101 и далее раздела 42 Свода законов США; на основании привлечения медицинского работника к дисциплинарной ответственности в соответствии с разделом 805 Кодекса коммерческой деятельности и профессий штата Калифорния (California Business and Professions Code); или на основании причастности к мошенническим действиям и другим преступным деяниям.
- Услуги не покрываются программой Medi-Cal.
- Запрос об обеспечении непрерывности медицинского обслуживания касается медицинского оборудования длительного пользования, услуг транспортировки, прочих вспомогательных услуг или услуг, выделенных в отдельную программу страхования.

Более подробно о непрерывности медицинского обслуживания и критериях предоставления данной услуги можно узнать в отделе обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Стоимость страхования

Расходы участника

План Blue Shield Promise обслуживает лиц, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. Участники плана Blue Shield Promise **не** оплачивают покрываемые услуги. Страховые взносы и франшизы не применяются. Перечень покрываемых услуг представлен в разделе «Льготы и услуги».

Участники, оплачивающие долю затрат

Возможно, вам придется ежемесячно оплачивать вашу долю затрат. Ее размер зависит от вашего дохода и ресурсов. Вы будете ежемесячно оплачивать свои медицинские счета до тех пор, пока выплаченная сумма не сравняется с вашей долей затрат, после чего план Blue Shield Promise возьмет на себя оплату

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

медицинских услуг до конца данного месяца. Ваше медицинское обслуживание не будет покрываться планом Blue Shield Promise , пока вы не выплатите свою долю затрат за месяц. Когда ваша доля затрат будет выплачена полностью, вы сможете обращаться к врачам плана Blue Shield Promise. Участникам, оплачивающим долю затрат, не нужно выбирать PCP.

Как поставщик услуг получает оплату

Формы оплаты услуг поставщиков, практикуемые планом Blue Shield Promise:

- Подушевая оплата
  - План Blue Shield Promise оплачивает услуги некоторых поставщиков в виде фиксированной ежемесячной суммы за каждого участника. Такая форма оплаты называется «подушевой». Сумма оплаты определяется совместно планом Blue Shield Promise и поставщиками услуг.
- Оплата услуг по факту
  - Некоторые поставщики сначала оказывают услугу участнику плана Blue Shield Promise, а затем выставляют плану счет за данную услугу. Такая форма оплаты называется «оплатой услуг по факту». Стоимость каждой услуги определяется совместно планом Blue Shield Promise и поставщиками.

Чтобы узнать подробнее о практикуемых планом Blue Shield Promise формах оплаты услуг, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Программы мотивации поставщиков услуг:

План Blue Shield Promise использует программы мотивации поставщиков услуг в целях повышения качества медицинского обслуживания и степени вашей удовлетворенности работой нашей сети. Эти программы помогают улучшить:

- качество медицинского обслуживания;
- доступность и наличие медицинской помощи и услуг;
- предоставляемое лечение;
- удовлетворенность участников.

Подробнее об этих программах можно узнать в отделе обслуживания участников плана Blue Shield Promise, позвонив по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Как попросить план Blue Shield Promise оплатить счет

Если вы получите счет на оплату покрываемой услуги, немедленно свяжитесь с отделом обслуживания участников по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Если вы оплатите услугу, на которую, по вашему мнению, должно распространяться страховое покрытие плана Blue Shield Promise, вам следует подать требование о выплате возмещения. Позвоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) и попросите план Blue Shield Promise рассмотреть ваше требование и принять решение о возмещении.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3. Как получить медицинскую помощь

Получение медицинских услуг

ПОЖАЛУЙСТА, ПРОЧТИТЕ ЭТУ ИНФОРМАЦИЮ, ДЛЯ ТОГО ЧТОБЫ ЗНАТЬ, К КОМУ И К КАКОЙ ГРУППЕ ПОСТАВЩИКОВ ОБРАЩАТЬСЯ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ.

Вы можете начать получать медицинские услуги в день начала действия страхового покрытия. Не забудьте взять с собой идентификационную карту участника плана Blue Shield Promise и карту программы Medi-Cal (BIC). Никогда не позволяйте кому-либо пользоваться вашей идентификационной картой участника плана Blue Shield Promise или картой BIC.

Новым участникам необходимо выбрать поставщика первичных медицинских услуг (PCP), входящего в сеть плана Blue Shield Promise. Сеть плана Blue Shield Promise — это группа врачей, больниц и других поставщиков услуг, работающих в сотрудничестве с планом. Поставщика PCP необходимо выбрать в течение 30 дней с момента регистрации в плане Blue Shield Promise. Если вы этого не сделаете самостоятельно, план Blue Shield Promise выберет PCP за вас.

PCP может быть свой у каждого члена вашей семьи, зарегистрированного в плане Blue Shield Promise, или один на всех.

Независимо от того, хотите ли вы продолжать наблюдаться у своего врача или перейти к другому PCP, обратитесь к справочнику поставщиков медицинских услуг. В нем приведен перечень всех PCP, входящих в сеть плана Blue Shield Promise. В справочнике вы найдете полезную информацию, которая поможет вам сделать выбор. Если у вас нет справочника поставщиков услуг, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) или посетите веб-сайт плана Blue Shield Promise по адресу blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Если участвующий поставщик, входящий в сеть плана Blue Shield Promise, не сможет оказать вам необходимую медицинскую помощь, ваш PCP должен с одобрения плана направить вас к поставщику, не входящему в сеть плана.

Дочитайте этот раздел до конца, чтобы более подробно узнать о PCP, справочнике и сети поставщиков медицинских услуг.

Первичная оценка состояния здоровья

План Blue Shield Promise рекомендует в течение первых 120 дней после регистрации в плане обратиться к своему PCP и пройти первичную оценку состояния здоровья (Initial Health Assessment, IHA). Оценка IHA проводится для того, чтобы ваш PCP познакомился с вашей историей болезни и определил ваши медицинские потребности. PCP задаст вопросы о прошлых заболеваниях и предложит вам заполнить анкету. Он также порекомендует вам консультации и школы здоровья.

Когда будете записываться на IHA, сообщите сотруднику, ответившему на звонок, что вы являетесь участником плана Blue Shield Promise. Продиктуйте номер идентификационной карты участника плана.

Не забудьте взять на прием карту BIC и идентификационную карту плана Blue Shield Promise. Рекомендуем вам подготовить и взять на прием список лекарственных препаратов, которые вы принимаете, и список вопросов, которые вы хотите задать. Подготовьтесь обсудить с PCP ваши медицинские потребности и жалобы на здоровье.

Обязательно позвоните и предупредите PCP, если вы задерживаетесь или не сможете явиться на прием.

Плановая медицинская помощь

Плановая медицинская помощь — это регулярное медицинское обслуживание, включающее лечебно-профилактическую помощь, такую как медицинские осмотры и диспансеризация. Плановая медицинская помощь направлена на сохранение здоровья и предотвращение заболеваний. Лечебно-профилактическая помощь включает регулярные медицинские осмотры, санитарное просвещение и психологическое консультирование. Помимо лечебно-профилактической помощи, плановая медицинская помощь включает лечение заболеваний. План Blue Shield Promise покрывает плановую медицинскую помощь, оказываемую PCP.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ваш PCP:

- курирует всю плановую медицинскую помощь, включая регулярные медицинские осмотры, прививки, лечебные мероприятия, назначение рецептурных препаратов и рекомендации по лечению;
- заполняет медицинскую карту;
- при необходимости направляет к узким специалистам;
- при необходимости направляет на исследования: рентген, маммографию и лабораторные анализы.

Когда вам понадобится плановая медицинская помощь, позвоните своему PCP и запишитесь на прием. Обязательно позвоните PCP, прежде чем получать какие-либо медицинские услуги, за исключением экстренной помощи. Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи.

Более подробная информация о медицинской помощи и услугах, покрываемых и не покрываемых планом, приведена в главе 4 данного справочника.

Неотложная медицинская помощь

Под неотложной медицинской помощью **не** подразумевается оказание помощи в экстренных ситуациях или лечение состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни пациента. К этой категории относятся услуги по предотвращению серьезного вреда здоровью вследствие внезапной болезни, травмы или осложнения уже имеющегося заболевания. Неотложная медицинская помощь предусматривает оказание услуг в течение 48 часов. Если вы находитесь вне зоны обслуживания плана Blue Shield Promise, в некоторых случаях ваше страховое покрытие будет распространяться на услуги неотложной медицинской помощи. К состояниям, требующим неотложной медицинской помощи относятся простуда, боль в горле, высокая температура, боль в ухе, растяжение мышц и услуги по ведению беременности.

При необходимости неотложной медицинской помощи звоните своему PCP. Если вы не можете дозвониться до PCP, звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Вы также можете обратиться в справочную службу медсестер (Nurse Advice Line) по телефону 1-800-609-4166 (TTY 711). Она работает круглосуточно и без выходных, в том числе в праздничные дни. Если вам потребуется неотложная медицинская помощь вне зоны

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

обслуживания плана, обратитесь в ближайшее отделение скорой помощи. Для этого предварительное одобрение (разрешение) не требуется. Если вам требуется неотложная психиатрическая помощь, позвоните в окружной план охраны психического здоровья по телефону 1-800-854-7771. Телефон работает круглосуточно и без выходных. Чтобы узнать бесплатные телефоны во всех округах, посетите веб-сайт https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx#. Веб-сайт Департамента охраны психического здоровья округа Лос-Анджелес: https://dmh.lacounty.gov.

Экстренная медицинская помощь

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обратитесь в ближайшее отделение скорой помощи (Emergency Room, ER). За экстренной медицинской помощью можно обращаться **без** предварительного одобрения (разрешения) плана Blue Shield Promise.

Экстренная помощь — это вид медицинской помощи, оказываемой при состояниях, представляющих непосредственную угрозу жизни пациента. К таким состояниям относятся заболевания и травмы, которые, по мнению здравомыслящего человека без медицинского образования, обладающего некоторыми знаниями в области медицины, требуют немедленного медицинского вмешательства для предотвращения непосредственной угрозы здоровью человека (или нерожденного ребенка), тяжелого нарушения функций органов и систем организма, например:

- роды;
- перелом костей;
- острая боль, особенно в грудной клетке;
- серьезный ожог;
- передозировка препаратами;
- обморок;
- сильное кровотечение;
- неотложное психиатрическое состояние.

Не обращайтесь в отделение скорой помощи, если вам требуется плановая медицинская помощь. Плановую медицинскую помощь оказывает ваш PCP, который вас хорошо знает. Если вы не знаете, требует ли ваше состояние экстренной медицинской помощи, позвоните своему PCP. Вы также можете позвонить в справочную службу медсестер плана Blue Shield Promise по телефону 1-800-609-4166 (TTY 711), которая работает круглосуточно и без выходных. Сотрудники справочной службы медсестер помогут вам решить, нужно ли вам или вашему ребенку немедленно обращаться к врачу.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Если вам понадобится экстренная медицинская помощь вне зоны обслуживания, обратитесь в ближайшее отделение скорой помощи (Emergency Room, ER), даже если оно не входит в сеть плана Blue Shield Promise. В случае обращения в ER попросите его сотрудников позвонить в план Blue Shield Promise. Вы или больница, в которую вы поступили, должны позвонить в план Blue Shield Promise в течение 24 часов с момента оказания экстренной медицинской помощи. Если экстренная медицинская помощь потребуется вам за пределами США (кроме Канады и Мексики), план Blue Shield Promise **не** сможет обеспечить страховое покрытие оказанных услуг.

Если вам потребуется экстренная медицинская транспортировка, звоните в службу **911**. Для обращения в ER предварительное разрешение PCP или плана Blue Shield Promise не требуется.

Если после оказания экстренной медицинской помощи (после стабилизации состояния) вам потребуется госпитализация в больницу, не входящую в сеть плана, сотрудники больницы позвонят в план Blue Shield Promise.

Помните: не следует звонить в службу **911**, если ваше состояние не требует экстренной медицинской помощи. Обращайтесь за экстренной помощью только в чрезвычайных ситуациях; к ним не относятся состояния, требующие плановой медицинской помощи, и кратковременные нетяжелые заболевания, такие как простуда или ангина. Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи.

Анонимная медицинская помощь

Услуги для несовершеннолетних, предоставляемые без согласия родителей

Если вам еще нет 18 лет, вы можете обратиться к врачу без согласия родителей или опекунов в следующих случаях:

- Амбулаторная психиатрическая помощь (для несовершеннолетних старше 12 лет) в следующих ситуациях:
  - Развратные действия сексуального характера или жестокое обращение
  - Риск причинения вреда себе или окружающим
- Беременность

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Планирование семьи/предупреждение беременности (кроме стерилизации)
- Изнасилование
- Профилактика/диагностика/лечение ВИЧ/СПИДа (для несовершеннолетних старше 12 лет)
- Профилактика/диагностика/лечение заболеваний, передающихся половым путем (для несовершеннолетних старше 12 лет)
- Лечение наркотической и алкогольной зависимости (для несовершеннолетних старше 12 лет)

Врач или клиника, предоставляющие услуги для несовершеннолетних без согласия родителей, могут не входить в сеть плана Blue Shield Promise, а участнику для получения данных услуг не требуется направление PCP. Чтобы найти врачей или клиники, предоставляющие такие услуги, и их адреса, звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Вы также можете позвонить в круглосуточную справочную службу медсестер плана Blue Shield Promise по телефону 1-800-609-4166 (TTY 711).

Несовершеннолетние могут анонимно обсудить свои медицинские проблемы, позвонив в справочную службу медсестер по телефону 1-800-609-4166 (TTY 711).

Анонимные услуги для взрослых

Взрослые участники не всегда охотно обращаются к своему PCP с проблемами конфиденциального или интимного характера. В следующих ситуациях вы можете выбрать любого врача или клинику:

- планирование семьи;
- анализ на ВИЧ/СПИД;
- заболевания, передающиеся половым путем.

Выбранные вами врач или клиника могут не входить в сеть плана Blue Shield Promise. Кроме того, для получения данных услуг направление PCP не требуется. Чтобы найти врачей или клиники, предоставляющие такие услуги, звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Вы также можете позвонить в справочную службу медсестер по телефону 1-800-609-4166 (TTY 711), которая работает круглосуточно и без выходных.

Предварительные распоряжения

Предварительные распоряжения о медицинском вмешательстве — это официальный документ. В нем вы указываете, какие виды медицинской помощи вы хотели бы получать в случае утраты способности говорить и принимать

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

решения. Также вы указываете, какие услуги для вас **неприемлемы**. Вы можете указать лицо (например, супругу или супруга), которое будет принимать медицинские решения за вас.

Получить форму предварительных распоряжений можно в аптечных магазинах, больницах, адвокатских бюро и врачебных кабинетах. За бланк может взиматься плата. Его также можно скачать бесплатно в Интернете. При необходимости попросите родных, своего PCP или другое лицо помочь вам заполнить этот документ.

Вы имеете право хранить свои предварительные распоряжения в медицинской карте. Вы также имеете право в любое время изменить или аннулировать свои предварительные распоряжения.

Вы вправе знать об изменении законодательства, касающегося предварительных распоряжений. В случае внесения таких изменений план Blue Shield Promise уведомит вас в течение 90 дней с момента их вступления в силу.

Где получить медицинскую помощь

Вы будете получать основное обслуживание у своего PCP. PCP будет предоставлять вам все плановые лечебно-профилактические услуги. Вы будете обращаться к нему и в случае заболевания.
Обязательно позвоните PCP, прежде чем получать какие-либо медицинские услуги неэкстренного характера. При необходимости PCP направит вас к специалисту.

Если у вас возникнут вопросы, касающиеся здоровья, вы также можете позвонить в справочную службу медсестер плана Blue Shield Promise по телефону 1-800-609-4166 (TTY 711).

Если вам потребуется неотложная медицинская помощь, звоните своему PCP. Неотложная помощь — это вид медицинской помощи, которая требуется в течение 48 часов, но не является экстренной, например, при простуде, ангине, высокой температуре, боли в ухе или растяжении мышц.

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Отказ в обслуживании по морально-этическим соображениям

У некоторых поставщиков возникают возражения морально-этического характера против предоставления некоторых услуг. В связи с этим у них есть право **не** предоставлять отдельные покрываемые услуги. Если поставщик откажет вам в услуге по морально-этическим соображениям, он поможет найти другого поставщика, который оказывает данные услуги. План Blue Shield Promise также поможет вам найти нужного поставщика услуг.

Некоторые больницы и другие поставщики не предоставляют одну или несколько из перечисленных ниже услуг, которые могут понадобиться вам или члену вашей семьи и могут покрываться согласно вашему договору с планом медицинского страхования:

- услуги планирования семьи и контрацепции, включая экстренную контрацепцию;
- стерилизация, включая перевязку маточных труб во время и после родов;
- лечение бесплодия;
- прерывание беременности (аборт).

Прежде чем регистрироваться в плане, внимательно изучите его. Позвоните своему будущему врачу, медицинской группе, в ассоциацию врачей независимой практики, в клинику, которую вы выбрали, или в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) и поинтересуйтесь, смогут ли вам предоставить необходимые медицинские услуги.

Справочник поставщиков услуг

Справочник поставщиков услуг плана Blue Shield Promise содержит список поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть плана. «Сеть» — это группа поставщиков услуг, сотрудничающих с планом Blue Shield Promise.

В справочнике поставщиков услуг плана Blue Shield Promise перечислены больницы, аптеки, PCP, узкие специалисты, практикующие медсестры, акушерки, фельдшеры, поставщики услуг планирования семьи, медицинские центры, прошедшие федеральную аттестацию (Federally Qualified Health Centers, FQHCs), поставщики услуг амбулаторной психиатрической помощи, поставщики программы долгосрочного обслуживания и поддержки (Long Term Services and Supports, LTSS), перинатальные центры (Freestanding Birth Centers, FBCs), фельдшерско-акушерские пункты (Rural Health Clinics, RHCs) и медицинские кабинеты при торговых центрах.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

В справочнике поставщиков также указаны названия, имена, адреса, номера телефонов, режимы работы и языки общения поставщиков услуг, входящих в сеть плана Blue Shield Promise. В нем помечено, принимает ли поставщик услуг новых пациентов. В нем также содержится информация об уровне физической доступности здания, где работает поставщик услуг, а именно: наличие автостоянки, пандусов, лестниц с перилами и туалетов, оборудованных широкими дверными проемами и поручнями. Более подробные сведения о поставщике услуг, например о расово-этнической принадлежности и языках, которыми владеет персонал, можно получить в отделе обслуживания участников плана Blue Shield Promise, позвонив по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Со справочником поставщиков услуг можно также ознакомиться на веб-сайте blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Если справочник поставщиков услуг нужен вам в печатном формате, закажите его по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Сеть поставщиков услуг

Сеть поставщиков плана Blue Shield Promise — это группа врачей, больниц и других поставщиков услуг, работающих в сотрудничестве с планом. Вы будете получать покрываемые услуги у поставщиков, входящих в сеть плана Blue Shield Promise.

Если поставщик услуг, входящий в сеть, например PCP или больница, откажут вам в предоставлении покрываемой планом услуги (такой как планирование семьи, аборт) по морально-этическим соображениям, позвоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Более подробную информацию об отказе в обслуживании по морально-этическим соображениям см. соответствующий раздел этого справочника.

Если поставщик откажет вам в услуге по морально-этическим соображениям, он поможет найти поставщика, который оказывает данные услуги. План Blue Shield Promise также поможет вам найти нужного поставщика услуг.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

В сети

Вы будете обращаться за медицинской помощью к поставщикам услуг, входящим в сеть плана Blue Shield Promise. Профилактические услуги и плановую медицинскую помощь оказывает ваш PCP. Вы также будете обращаться к специалистам, в больницы и к другим поставщикам услуг, входящим в сеть плана Blue Shield Promise.

Чтобы получить справочник поставщиков услуг, входящих в сеть плана, позвоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) или ознакомьтесь с ним на веб-сайте blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи.

Скорее всего, вам придется оплатить услуги поставщиков, не входящих в сеть, за исключением экстренной медицинской помощи.

Вне сети или вне зоны обслуживания

У поставщиков услуг, не входящих в сеть, нет договора с планом Blue Shield Promise. Скорее всего, вам придется оплатить их услуги, за исключением экстренной медицинской помощи. Если вам потребуются покрываемые медицинские услуги, в некоторых случаях вы сможете получить их у поставщика, не входящего в сеть, бесплатно. Такие услуги предоставляются при наличии медицинских показаний, при отсутствии возможности получить их у поставщика, входящего в сеть, и при наличии предварительного одобрения плана.

Если вам нужна помощь, звоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Если вы находитесь вне зоны обслуживания плана Blue Shield Promise и нуждаетесь в медицинской помощи (**не** экстренной и **не** неотложной), немедленно позвоните своему PCP или по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи. План Blue Shield Promise покрывает экстренную медицинскую помощь, оказанную поставщиком услуг, не входящим в сеть. Если вам потребуется экстренная медицинская помощь, включая госпитализацию, во время поездки в Канаду или Мексику, план Blue Shield Promise обеспечит страховое покрытие данных услуг. Если экстренная

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

медицинская помощь потребуется вам за пределами США, Канады и Мексики, план Blue Shield Promise **не** сможет обеспечить страховое покрытие.

Если у вас возникнут вопросы об обслуживании вне сети плана или вне зоны обслуживания, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Если вы хотите получить помощь представителя плана в нерабочее время, звоните в справочную службу медсестер плана Blue Shield Promise по телефону 1-800-609-4166 (TTY 711).

Планы управляемого медицинского обслуживания с делегированием

План Blue Shield Promise сотрудничает со множеством врачей, специалистов, аптек, больниц и других поставщиков медицинских услуг. Некоторые из этих поставщиков работают в составе сети, которую также называют «медицинской группой» или «ассоциацией врачей независимой практики» (Independent Practice Association, IPA), и заключают договоры непосредственно с планом Blue Shield Promise.

Ваш поставщик первичных медицинских услуг (primary care provider, PCP) будет направлять вас к специалистам и в учреждения, которые входят в состав его медицинской группы, IPA или имеют отношение к плану Blue Shield Promise. Если вы уже наблюдаетесь у узкого специалиста или хотите посещать определенную больницу, обратитесь к своему PCP или позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Вам обеспечат наблюдение у вашего поставщика услуг, если вы имеете право на получение непрерывного медицинского обслуживания. Чтобы получить более подробную информацию, см. раздел «Непрерывность медицинского обслуживания» этого справочника.

Врачи

Вы будете выбирать врачей и поставщика первичных медицинских услуг (PCP) из справочника поставщиков плана Blue Shield Promise. Выбранные вами врачи должны быть «участвующими» поставщиками услуг, то есть входить в сеть плана Blue Shield Promise. Чтобы получить экземпляр справочника поставщиков услуг плана Blue Shield Promise , звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) или ознакомьтесь с ним на веб-сайте blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Вам также придется позвонить в план и уточнить, принимает ли выбранный вами PCP новых пациентов.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Если до регистрации в плане Blue Shield Promise вы наблюдались у врача, вы сможете некоторое время продолжать обращаться к этому врачу. Данная льгота называется «непрерывностью медицинского обслуживания» и подробно описана в данном справочнике. Для получение более подробной информации звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Если вам нужна консультация узкого специалиста, ваш PCP направит вас к врачу узкой специализации, входящему в сеть плана Blue Shield Promise.

Не забудьте: если вы не выберете PCP самостоятельно, план Blue Shield Promise сделает это за вас. Никто лучше вас не знаком с состоянием вашего здоровья, поэтому мы рекомендуем сделать самостоятельный выбор. Если у вас есть и Medicare, и Medi-Cal, вам не нужно выбирать PCP.

Если вы решите сменить своего PCP, обратитесь к справочнику поставщиков услуг плана Blue Shield Promise и сделайте свой выбор. Обязательно уточните, принимает ли данный PCP новых пациентов. Чтобы сменить PCP, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Больницы

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшую больницу.

Если ваше состояние не требует экстренной медицинской помощи, но вам необходима плановая госпитализация, ваш PCP направит вас в одну из больниц. Эта больница должна входить в сеть плана. Все больницы, входящие в сеть плана Blue Shield Promise, перечислены в справочнике поставщиков услуг. Стационарное лечение, за исключением экстренной медицинской помощи, требует предварительного одобрения (разрешения).

Поставщик первичных медицинских услуг (PCP)

PCP необходимо выбрать в течение 30 дней с момента регистрации в плане Blue Shield Promise. В качестве поставщика первичных медицинских услуг (PCP) можно выбрать врача общей практики, акушера-гинеколога, семейного врача, терапевта или педиатра (в зависимости от вашего возраста и пола). Практикующая медсестра (nurse practitioner, NP), фельдшер (physician assistant, PA) и сертифицированная сестра-акушерка также могут быть вашим PCP. Если в

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

качестве PCP вы выберете NP, PA или сертифицированную сестру-акушерку, вас могут прикрепить к врачу, который будет контролировать ваше лечение.

Вашим PCP также может стать медицинский центр, прошедший федеральную аттестацию (Federally Qualified Health Center, FQHC), или фельдшерско-акушерский пункт (Rural Health Clinic, RHC). Вы можете выбрать одного PCP, который будет обслуживать всех членов вашей семьи, зарегистрированных в плане Blue Shield Promise, — в зависимости от вида выбранного вами поставщика.

Если вы не выберете PCP в течение 30 дней, план Blue Shield Promise назначит его за вас. Если вас прикрепят к PCP и вы решите его сменить, позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Изменение вступит в силу в первый день следующего месяца.

Ваш PCP:

- ведет вашу историю болезни и изучает медицинские потребности;
- заполняет медицинскую карту;
- предоставляет профилактические услуги и необходимую плановую медицинскую помощь;
- при необходимости направляет к узким специалистам;
- при необходимости устраивает вас на стационарное лечение.

Чтобы выбрать PCP, входящего в сеть плана Blue Shield Promise, обратитесь к справочнику поставщиков услуг. В справочнике также перечислены медицинские центры FQHC и RHC, сотрудничающие с планом Blue Shield Promise.

Со справочником поставщиков услуг плана Blue Shield Promise можно ознакомиться на веб-сайте blueshieldca.com/promise/medi-cal либо попросить выслать его вам почтой, позвонив в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Обязательно уточните, принимает ли выбранный вами PCP новых пациентов.

Как выбрать врачей и других поставщиков услуг

Никто лучше вас не знаком с состоянием вашего здоровья, поэтому мы рекомендуем вам самостоятельно выбрать своего PCP.

Лучше всего наблюдаться у одного постоянного PCP, который знает ваши медицинские потребности. Тем не менее вы в любое время можете сменить своего PCP. Вам нужно выбрать PCP, который входит в сеть плана Blue Shield Promise и принимает новых пациентов.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Внесенное вами изменение вступит в силу в первый день следующего месяца.

Чтобы сменить PCP, позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

План Blue Shield Promise предложит вам сменить PCP, если выбранный вами поставщик услуг больше не принимает новых пациентов, покинул сеть плана или не обслуживает пациентов вашей возрастной категории. План Blue Shield Promise или ваш PCP также могут попросить вас перейти к другому PCP, если вы не можете найти с ним общий язык, не согласны с его решениями, постоянно опаздываете или не являетесь на приемы. Если план Blue Shield Promise увидит необходимость в смене PCP, вы получите письменное уведомление.

После перехода к другому PCP вам по почте отправят новую идентификационную карту участника плана Blue Shield Promise. На ней будет указан ваш новый PCP. Если у вас возникнут вопросы о получении новой идентификационной карты, звоните в отдел обслуживания участников.

Как записаться на прием

Если вам нужна медицинская помощь:

- Позвоните своему PCP.
- Будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты Blue Shield Promise.
- В нерабочее время оставьте сообщение — назовите свое имя, фамилию и номер телефона.
- Не забудьте взять на прием карту BIC и идентификационную карту плана Blue Shield Promise.
- При необходимости закажите транспорт для поездки на прием.
- Если нужно, попросите предоставить услуги языковой поддержки или устного перевода.
- Не опаздывайте на прием.
- Обязательно предупредите, если вы опоздаете или не сможете прийти.
- Подготовьте вопросы, которые хотите задать, и список принимаемых лекарств.

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Оплата услуг

Вам **не** придется оплачивать покрываемые планом услуги. В большинстве случаев вы не будете получать счета от поставщиков услуг. Поставщик может предоставить вам разъяснение льгот (Explanation of Benefits, EOB) или ведомость. Ни один из этих документов не является счетом на оплату.

Если вы все же получите счет, позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) и сообщите сотруднику плана начисленную сумму, дату оказания услуги и основание для выставления счета. Вы **не** несете ответственности за оплату каких-либо сумм, которые план Blue Shield Promise должен оплатить поставщику за покрываемые услуги. Возможно, вам придется оплатить услуги поставщиков, не входящих в сеть, за исключением экстренной и неотложной медицинской помощи. Если вам потребуются покрываемые медицинские услуги, в некоторых случаях вы сможете получить их у поставщика, не входящего в сеть, без дополнительной оплаты. Такие услуги предоставляются при наличии медицинских показаний и при отсутствии возможности получить их у поставщика, входящего в сеть.

Если вы получите счет на оплату или вас попросят внести доплату, с которой вы не согласны, подайте в план Blue Shield Promise требование о выплате возмещения. Укажите в письменном виде причину оплаты товара или услуги и направьте свое требование в план Blue Shield Promise. План Blue Shield Promise рассмотрит его и примет решение о возмещении. Если у вас возникнут вопросы или вам потребуется бланк требования, звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Направления

При необходимости ваш PCP направит вас к узкому специалисту. Узкий специалист — это врач, специализирующийся в определенной области медицины. Ваш PCP вместе с вами решит, к какому специалисту вас направить. Сотрудники вашего PCP помогут вам выбрать время и записаться на прием к специалисту.

По направлению врача предоставляются и другие услуги: амбулаторные манипуляции, рентген, лабораторные анализы, специализированное лечение, уход на дому, плановая госпитализация.

Ваш PCP может передать для специалиста справку. Специалист заполнит ее и вернет вашему PCP. Вы будете оставаться под наблюдением специалиста до окончания лечения.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Если ваше состояние будет требовать длительного специализированного лечения, вам выпишут «постоянное направление». Иначе говоря, вы будете посещать одного и того же специалиста неоднократно, не обращаясь за повторными направлениями.

Если вы не можете получить постоянное направление или хотели бы ознакомиться с порядком направления к специалистам, принятым в плане Blue Shield Promise, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Услуги, предоставляемые без направления врача:

- Посещение PCP
- Прием акушера-гинеколога
- Неотложная и экстренная медицинская помощь
- Анонимные услуги для взрослых (например, лечение последствий изнасилования)
- Услуги планирования семьи (подробнее узнайте по телефону Калифорнийской информационно-справочной службы планирования семьи (California Family Planning Information and Referral Service, 1-800-942-1054)
- Анализ на ВИЧ/СПИД и помощь психолога-консультанта (для несовершеннолетних старше 12 лет)
- Лечение заболеваний, передающихся половым путем (для несовершеннолетних старше 12 лет)
- Иглоукалывание (первые два сеанса в месяц; для последующих сеансов потребуется направление)
- Мануальная терапия (в FQHCs и RHCs)
- Подиатрическая помощь (в FQHCs и RHCs)
- Предусмотренные планом стоматологические услуги
- Первичная оценка состояния психического здоровья
- Второе мнение врача, входящего в сеть плана

Услуги, предоставляемые без направления несовершеннолетним участникам:

- Амбулаторные психиатрические услуги в следующих случаях:
  - Развратные действия сексуального характера или жестокое обращение
  - Риск причинения вреда себе или окружающим
- Ведение беременности

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Лечение последствий изнасилования
- Лечение наркотической и алкогольной зависимости

Предварительное одобрение

В некоторых случаях ваш PCP или специалист, прежде чем направить вас на лечение, должен получить одобрение плана Blue Shield Promise. Данная процедура называется получением предварительного разрешения или предварительного одобрения. Она заключается в том, что план Blue Shield Promise обязан убедиться в наличии медицинских показаний для назначения того или иного лечения.

Лечение «по медицинским показаниям» означает, что планируемые лечебные мероприятия обоснованны и необходимы для спасения жизни, предотвращения тяжелого заболевания или инвалидизации, облегчения сильной боли, связанной с заболеванием, патологией или травмой.

Услуги, для которых всегда требуется предварительное одобрение, даже если они предоставляются поставщиком, входящим в сеть плана Blue Shield Promise:

- госпитализация в отсутствие экстренных показаний;
- услуги, оказываемые вне зоны обслуживания плана Blue Shield Promise;
- амбулаторные операции;
- долгосрочные услуги учреждений сестринского ухода;
- специализированное лечение.

Для получения некоторых услуг требуется предварительное одобрение (разрешение). В соответствии с разделом 1367.01(h)(2) Кодекса по охране труда и безопасности (Health and Safety Code), план Blue Shield Promise выносит решения о предварительном одобрении в течение 5 рабочих дней с момента получения всей необходимой информации.

Если, по мнению поставщика услуг или по заключению плана Blue Shield Promise, стандартные сроки рассмотрения могут поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или возможность достижения, сохранения или восстановления оптимального функционального состояния организма, план Blue Shield Promise рассмотрит запрос о получении предварительного разрешения в ускоренном (срочном) порядке. В таком случае план Blue Shield Promise сообщит о своем решении в срок, учитывающий состояние вашего здоровья, но не позднее чем через 72 часа с момента получения запроса на услуги.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

План Blue Shield Promise **не** платит экспертам, принимающим решение об отказе в страховом покрытии или оказании услуг. Если план Blue Shield Promise не удовлетворит ваш запрос, вы получите уведомление о решении (Notice of Action, NOA). В уведомлении NOA будет описан порядок обжалования решения, если вы с ним не согласны.

Если плану потребуется больше времени на рассмотрение вашего запроса, план Blue Shield Promise свяжется с вами и сообщит об этом.

Предварительное разрешение не требуется для получения экстренной медицинской помощи, даже если вы получаете ее за пределами сети, включая услуги по родовспоможению.

Второе мнение

В ряде случаев вам может потребоваться второе мнение врача в отношении назначенного лечения, установленного диагноза или выбранного плана лечения. Например, вам назначили лекарственные препараты или операцию, но вы сомневаетесь в их целесообразности; или вы проходите курс лечения, но не наблюдаете улучшений. Вы решили получить второе мнение.

Для этого вы можете обратиться к любому поставщику услуг, входящему в сеть плана. Если вам нужна помощь в выборе такого поставщика, позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Если вы или ваш поставщик услуг, входящий в сеть, сочтете необходимым получить второе мнение и вы обратитесь к другому поставщику, входящему в сеть, план Blue Shield Promise оплатит данную услугу. Для получения второго мнения у поставщика услуг, входящего в сеть, разрешение плана Blue Shield Promise не требуется.

Если в сети плана Blue Shield Promise нет подходящего поставщика услуг, который мог бы уточнить диагноз или план лечения, план оплатит услуги поставщика, не входящего в сеть. План Blue Shield Promise сообщит в течение 5 рабочих дней, удовлетворен ли ваш запрос о получении второго мнения у выбранного вами поставщика услуг. Если вы страдаете хроническим или тяжелым заболеванием, существует непосредственная и серьезная угроза вашему здоровью, в том числе, помимо прочего, решается вопрос о сохранении конечности, жизненно важного органа или функции организма, план Blue Shield Promise вынесет решение в течение 72 часов.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

В случае отказа в получении второго мнения вы имеет право на обжалование решения плана Blue Shield Promise. Для получения дополнительной информации об апелляциях см. страницу 101 данного справочника.

Территориальная доступность медицинской помощи

План Blue Shield Promise обязан соблюдать нормативы в отношении территориальной доступности медицинской помощи. Суть этих нормативов в том, чтобы вам не приходилось слишком долго или далеко добираться до места оказания медицинской помощи. Нормативы территориальной доступности определяются округом проживания.

Если план Blue Shield Promise не в состоянии обеспечить соблюдение этих нормативов в вашем конкретном случае, может быть применен другой норматив — так называемый «стандарт альтернативного доступа». Чтобы ознакомиться с принятыми планом Blue Shield Promise нормативами территориальной доступности, действующими по вашему месту жительства, посетите веб-сайт blueshieldca.com/promise/medi-cal или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Если вам нужна помощь специалиста, который находится слишком далеко от вас, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711), и вам помогут найти специалиста, который ведет прием ближе к вашему месту жительства. Если план Blue Shield Promise не сможет найти для вас специалиста поближе, вы можете попросить план обеспечить вас транспортом для поездки к специалисту, который находится далеко от вас. «Далеко» означает, что при посещении данного специалиста нарушаются принятые планом Blue Shield Promise нормативы территориальной доступности для вашего округа, невзирая на наличие каких-либо стандартов альтернативного доступа, принятых планом для вашего почтового индекса.

Специалисты по женскому здоровью

План покрывает плановые женские консультации и профилактические осмотры женского населения при обращении к специалистам, входящим в сеть плана Blue Shield Promise. Для получения данных услуг направление PCP не требуется. Чтобы найти врачей или клиники, предоставляющие такие услуги, звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Вы также можете позвонить в справочную службу медсестер плана

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise по телефону 1-800-609-4166 (TTY 711), которая работает круглосуточно и без выходных, в том числе в праздничные дни.

Сроки оказания медицинской помощи

Вид услуги	Срок ожидания
Неотложная медицинская помощь, не требующая предварительного одобрения (разрешения)	48 часов
Неотложная медицинская помощь, требующая предварительного одобрения (разрешения)	96 часов
Плановая первичная медицинская помощь (кроме неотложной)	10 рабочих дней
Плановая специализированная медицинская помощь (кроме неотложной)	15 рабочих дней
Плановая неврачебная психиатрическая помощь (кроме неотложной)	10 рабочих дней
Плановые вспомогательные услуги диагностики и лечения травм, заболеваний и других нарушений (кроме неотложных)	15 рабочих дней
Ожидание ответа по телефону в рабочее время	10 минут
Триаж (установление очередности оказания медицинской помощи) — круглосуточно	Услуги, предоставляемые круглосуточно и без выходных — не более 30 минут
Постановка на учет при беременности	10 рабочих дней

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4. Льготы и услуги

Покрываемые услуги

В этом разделе приведен полный перечень покрываемых услуг для участников плана Blue Shield Promise. Покрываемые услуги предоставляются бесплатно при наличии медицинских показаний и при условии их получения у поставщиков, входящих в сеть плана. При наличии медицинских показаний план медицинского страхования может обеспечить покрытие услуг поставщиков, не входящих в сеть плана. Однако вы должны направить в план Blue Shield Promise соответствующий запрос. Лечение «по медицинским показаниям» означает, что планируемые лечебные мероприятия обоснованны и необходимы для спасения жизни, предотвращения тяжелого заболевания или инвалидизации, облегчения сильной боли, связанной с заболеванием, патологией или травмой.

План Blue Shield Promise предоставляет страховое покрытие следующих видов услуг:

- Амбулаторные услуги
- Экстренная медицинская помощь
- Хосписный уход и паллиативная помощь
- Госпитализация
- Ведение беременности и уход за новорожденным
- Лекарственное обеспечение
- Реабилитация и абилитация: услуги и технические средства
- Лабораторные исследования и лучевая диагностика (например, рентген)
- Профилактические и лечебно-оздоровительные мероприятия и диспансерный учет
- Охрана психического здоровья
- Лечение химической зависимости
- Педиатрическая помощь

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Офтальмологические услуги
- Неэкстренная медицинская транспортировка (Non-emergency Medical Transportation, NEMT)
- Немедицинская транспортировка (Non-medical Transportation, NMT)
- Долгосрочное обслуживание и поддержка (Long-term Services and Supports, LTSS)
- Услуги по смене пола

Ознакомьтесь с каждым из последующих разделов, чтобы больше узнать о предоставляемых услугах.

Льготы по программе Medi-Cal

Амбулаторные услуги

- ***Вакцинация взрослых***

  Взрослые пациенты могут пройти вакцинацию (сделать прививку) в аптеке или у поставщика услуг, входящих в сеть плана, без предварительного одобрения. План Blue Shield Promise покрывает стоимость вакцинации, рекомендованной консультативным комитетом по практике иммунизации (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) Центров по контролю и профилактике заболеваний (Centers for Disease Control and Prevention, CDC).

- ***Лечение аллергии***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги диагностики и лечения аллергии, включая десенсибилизацию, гипосенсибилизацию и иммунотерапию.

- ***Услуги анестезиолога***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги анестезиолога амбулаторным больным при наличии медицинских показаний.

- ***Услуги мануального терапевта***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги мануального терапевта при лечении позвоночника. План оплачивает два сеанса мануальной терапии в месяц в сочетании с услугами иглоукалывания, аудиологии, эрготерапии

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

и логопедии. Дополнительные сеансы назначаются при наличии медицинских показаний с предварительного одобрения (разрешения) плана Blue Shield Promise.

Услуги мануального терапевта полагаются следующим категориям участников:

- дети младше 21 года;
- беременные женщины (до истечения календарного месяца, на который приходится 60-й день после окончания беременности);
- лица, проживающие в учреждении квалифицированного сестринского ухода, промежуточного медицинского ухода либо в учреждении лечения подострых состояний;
- все участники (при оказании услуг в амбулаторных отделениях стационаров, FQHC или RHC).

- ***Диализ/гемодиализ***

  План Blue Shield Promise покрывает сеансы диализа, а также услуги гемодиализа (хронического диализа), которые требуют одобрения PCP и плана.

- ***Амбулаторные операции***

  План Blue Shield Promise покрывает амбулаторные операции. Диагностические, плановые и особо оговоренные амбулаторные операции требуют предварительного одобрения (разрешения).

- ***Услуги терапевта***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги терапевта при наличии медицинских показаний.

- ***Подиатрические услуги (лечение заболеваний стоп)***

  План Blue Shield Promise покрывает подиатрические услуги при наличии медицинских показаний, включая диагностику, хирургическое и медикаментозное лечение, механотерапию, мануальную и физиотерапию стопы, голеностопа и ахиллова сухожилия, а также консервативное лечение мышц и сухожилий ног, обеспечивающих подвижность стопы.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- ***Методы лечения***

  План Blue Shield Promise покрывает различные методы лечения, в том числе:

  - химиотерапию;
  - лучевую терапию.

Охрана психического здоровья

- ***Амбулаторные психиатрические услуги***
  - План Blue Shield Promise покрывает услуги первичной оценки состояния психического здоровья, не требуя предварительного одобрения (разрешения). Вы можете пройти оценку состояния психического здоровья в удобное для себя время у лицензированного поставщика психиатрических услуг, входящего в сеть плана Blue Shield Promise. Направление не требуется.
  - Ваш PCP или поставщик психиатрических услуг может направить вас на дополнительное психиатрическое обследование к специалисту, входящему в сеть плана Blue Shield Promise, чтобы установить степень нарушения. Вы также можете самостоятельно обратиться в план Blue Shield Promise за помощью в установлении степени нарушения. Если по результатам обследования обнаружится расстройство легкой или средней степени или психическое, эмоциональное или поведенческое нарушение, план Blue Shield Promise предоставит вам психиатрические услуги. План Blue Shield Promise предоставляет страховое покрытие следующих психиатрических услуг:
    - услуги индивидуальной и групповой оценки и лечения психического здоровья (психотерапия);
    - психологическое тестирование при наличии клинических показаний с целью оценки состояния психического здоровья;
    - развитие когнитивных способностей с целью улучшения внимания, памяти и навыков принятия решений;
    - амбулаторные услуги для контроля медикаментозного лечения;
    - амбулаторные лабораторные исследования, медикаментозное лечение, медицинские товары и пищевые добавки;
    - консультации психиатра.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Для получения дополнительной информации о психиатрических услугах, предоставляемых планом Blue Shield Promise, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).
- Если по результатам психиатрического обследования обнаружится более тяжелое расстройство, лечение которого требует специализированных услуг охраны психического здоровья (Specialty Mental Health Services, SMHS), ваш PCP или психиатр направят вас в окружную программу психиатрической помощи для проведения оценки. Подробнее см. в разделе «Непокрываемые услуги» на стр. 75.

Экстренная медицинская помощь

- ***Стационарная и амбулаторная экстренная медицинская помощь***

  План Blue Shield Promise покрывает все услуги, необходимые для оказания экстренной медицинской помощи в США или требующие экстренной госпитализации в Канаде и Мексике. Состояние, требующее экстренной медицинской помощи, — это медицинское состояние, сопровождающееся сильной болью или вызванное серьезной травмой. Состояние является настолько серьезным, что, по мнению здравомыслящего человека, обладающего некоторыми знаниями в области медицины, при отсутствии немедленной медицинской помощи приведет к следующим последствиям:

  - нанесет непоправимый вред здоровью; ***или***
  - существенно нарушит функционирование всего организма; ***или***
  - приведет к тяжелому нарушению функций органов или систем организма; ***или***
  - при беременности приведет к активной фазе родов и возникновению одной из чрезвычайных ситуаций:
    - недостаточно времени, чтобы безопасно доставить роженицу в специализированную больницу до родоразрешения;
    - транспортировка может представлять угрозу для здоровья и безопасности беременной или ребенка в утробе матери.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- ***Экстренная медицинская транспортировка***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги санитарного транспорта и транспортировки пациентов, требующих экстренной медицинской помощи. Состояние больного должно быть настолько серьезным, что другие способы прибытия к месту оказания помощи могли бы поставить его жизнь и здоровье под угрозу. Покрытие медицинской помощи за пределами США ограничивается услугами экстренной госпитализации в Канаде и Мексике.

Хосписный уход и паллиативная помощь

План Blue Shield Promise покрывает хосписный уход и паллиативную помощь, направленные на снятие физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта у детей и взрослых.

Хосписная помощь предоставляется безнадежно больным участникам. Основной задачей этого вида медицинской помощи является купирование боли и симптомов заболевания, а не его излечение с целью продления жизни.

В услуги хосписной помощи входят:

- услуги сестринского ухода;
- физическая реабилитация, эрготерапия, логопедия;
- медико-социальные услуги;
- услуги медицинского обслуживания на дому и помощь по дому;
- товары и приборы медицинского назначения;
- обеспечение лекарственными и биологическими препаратами;
- помощь психологов-консультантов;
- круглосуточные сестринские услуги в кризисных ситуациях и по необходимости с целью обеспечения возможности пребывания безнадежно больного участника дома;
- помещение в стационар больницы, учреждения квалифицированного сестринского ухода или хосписа на срок до пяти дней подряд в период отдыха лица, осуществляющего уход;
- кратковременное лечение в стационаре больницы, учреждении квалифицированного сестринского ухода или хосписе с целью купирования боли или симптомов заболевания.

Паллиативная помощь — это медицинская помощь, оказываемая в интересах пациента и его семьи и призванная улучшить качество жизни за счет

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

предупреждения и облегчения страданий. Требование об ожидаемой продолжительности жизни сроком до шести месяцев на паллиативную помощь не распространяется. Паллиативная помощь может оказываться одновременно с терапевтической помощью.

Госпитализация

- ***Услуги анестезиолога***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги анестезиолога по медицинским показаниям во время покрываемого страховкой пребывания в больнице. Анестезиолог — это специалист по обезболиванию, или анестезии. Анестезия — это введение специальных препаратов при проведении некоторых медицинских процедур.

- ***Стационарное лечение***

  План Blue Shield Promise покрывает стационарное лечение по медицинским показаниям при поступлении в больницу.

- ***Хирургические услуги***

  План Blue Shield Promise покрывает хирургические операции, проводимые по медицинским показаниям во время пребывания в больнице.

Ведение беременности и уход за новорожденным

План Blue Shield Promise покрывает следующие услуги по ведению беременности и уходу за новорожденным:

- обучение грудному вскармливанию; приспособления для грудного вскармливания;
- роды и послеродовой уход;
- дородовое наблюдение;
- услуги перинатального центра;
- услуги сертифицированной сестры-акушерки (Certified Nurse Midwife, CNM);
- услуги лицензированной акушерки (Licensed Midwife, LM)
- диагностика генетических патологий плода; помощь психолога-консультанта.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Лекарственное обеспечение

Покрываемые препараты

Поставщик услуг может назначить вам медикаментозное лечение из перечня предпочтительных препаратов программы Medi-Cal и плана Blue Shield Promise с учетом ряда ограничений и исключений. Перечень предпочтительных препаратов программы Medi-Cal и плана Blue Shield Promise называется фармакологическим справочником. Препараты, включенные в фармакологический справочник, имеют доказанную безопасность и эффективность при использовании по назначению. Группа врачей и фармацевтов обновляют этот перечень.

- Изменения в перечень вносятся для того, чтобы все включенные в него препараты были безопасными и эффективными.
- Если врач сочтет нужным назначить вам препарат, не входящий в этот список, ему придется обратиться в план Blue Shield Promise и получить предварительное одобрение.

Для того чтобы узнать, входит ли препарат в фармакологический справочник или заказать собственный экземпляр фармакологического справочника, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). С фармакологическим справочником также можно ознакомиться на веб-сайте blueshieldca.com/promise/medi-cal.

В некоторых случаях назначение препаратов требует одобрения плана Blue Shield Promise. План Blue Shield Promise рассматривает такие запросы и принимает по ним решения в течение 24 часов.

- При оказании экстренной медицинской помощи фармацевт или врач отделения скорой помощи может выдать вам запас препарата на 72 часа. План Blue Shield Promise оплатит такой «аварийный запас» лекарственных средств.
- Если план Blue Shield Promise откажет в удовлетворении запроса, вы получите письмо, в котором будет указана причина отказа и будут изложены рекомендации по альтернативному лечению.

Аптеки

Если вам необходимо впервые или повторно получить рецептурный препарат, вы должны обратиться в аптеку, входящую в сеть плана Blue Shield Promise. Перечень аптек, которые сотрудничают с планом Blue Shield Promise, можно найти

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

в справочнике поставщиков услуг плана Blue Shield Promise на веб-сайте blueshieldca.com/promise/medi-cal. Кроме того, вам помогут найти ближайшую аптеку, если вы позвоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Выбрав аптеку, отнесите туда свой рецепт. Ваш поставщик услуг также может направить рецепт в аптеку за вас. Отдайте рецепт фармацевту и предъявите свою идентификационную карту плана Blue Shield Promise. Убедитесь, что аптека осведомлена обо всех лекарственных препаратах, которые вы принимаете, и ваших аллергических реакциях. Если у вас возникнут вопросы по рецептурным препаратам, задайте их фармацевту.

Подробнее о том, как получить выписанные вам рецептурные препараты, читайте в разделе 8 настоящего справочника «Памятка участника плана Blue Shield Promise».

Реабилитация и абилитация: услуги и технические средства

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

- ***Иглоукалывание***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги иглоукалывания, направленные на предотвращение, изменение или купирование уровня восприятия сильной, стойкой, хронической боли на фоне известного заболевания. План оплачивает два сеанса иглоукалывания в месяц, проводимого в амбулаторных условиях (с электростимуляцией акупунктурных точек и без нее), в сочетании с услугами аудиологии, мануальной терапии, эрготерапии и логопедии. Дополнительные сеансы назначаются при наличии медицинских показаний с предварительного одобрения (разрешения) плана Blue Shield Promise.

- ***Аудиологические услуги (лечение нарушений слуха)***

  План Blue Shield Promise покрывает аудиологические услуги. План оплачивает два сеанса аудиологических услуг в месяц в сочетании с услугами иглоукалывания, мануальной терапии, эрготерапии и логопедии. Дополнительные сеансы назначаются при наличии медицинских показаний с предварительного одобрения (разрешения) плана Blue Shield Promise.

- ***Поведенческая терапия***

  Поведенческая терапия (Behavioral health treatment, BHT) включает такие услуги и терапевтические программы, как прикладной анализ поведения и

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

доказательные методы коррекции поведения, которые направлены на развитие или восстановление функциональной деятельности пациента.

ВНТ включает обучение навыкам через наблюдение, подкрепляющие стимулы и прицельные подсказки, постепенно формирующие целевое поведение. ВНТ не опирается на экспериментальные данные, в ее основе лежат достоверные доказательства. Методами ВНТ являются поведенческое вмешательство, методики когнитивно-поведенческого вмешательства, комплексная поведенческая терапия и прикладной анализ поведения.

Услуги ВНТ предоставляются при наличии медицинских показаний, по назначению лицензированного врача или клинического психолога, с одобрения плана и в соответствии с утвержденным планом лечения.

- ***Клинические исследования в онкологии***

  План Blue Shield Promise покрывает участие в клинических исследованиях, направленных на профилактику, диагностику и лечение онкологических и других опасных для жизни заболеваний, при условии что данные исследования проводятся под эгидой Управления по надзору за качеством пищевых продуктов и лекарственных средств (Food and Drug Administration, FDA), Центров по контролю и профилактике заболеваний (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) или Центров услуг по программам Medicare и Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS). Исследования должны быть одобрены Национальными институтами здравоохранения, FDA, Министерством обороны или Управлением по делам ветеранов.

- ***Кардиологическая реабилитация***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги кардиологической реабилитации, предоставляемые в амбулаторных и стационарных условиях.

- ***Косметическая хирургия***

  План Blue Shield Promise не покрывает косметические операции с целью улучшения внешнего вида здоровой части тела.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- ***Медицинское оборудование длительного пользования (Durable Medical Equipment, DME)***

  План Blue Shield Promise возмещает расходы на приобретение и аренду рекомендованных врачом товаров медицинского назначения, оборудования и других услуг. План может обеспечить страховое покрытие оборудования длительного пользования (DME) при наличии медицинских показаний для сохранения жизненно важных функций организма во избежание возникновения существенных ограничений физических возможностей. План Blue Shield Promise не покрывает оборудование, опции и расходные материалы, предназначенные для обеспечения комфорта, удобства или роскоши.

- ***Энтеральное и парентеральное питание***

  К этим способам снабжения организма питательными веществами приходится прибегать в тех случаях, когда медицинское состояние не позволяет пациенту употреблять пищу обычным путем. План Blue Shield Promise покрывает средства для энтерального и парентерального питания при наличии медицинских показаний.

- ***Слуховые аппараты***

  План Blue Shield Promise предоставляет страховое покрытие слуховых аппаратов при подтвержденной потере слуха и при наличии рецепта врача. Кроме того, план покрывает аренду и замену слуховых аппаратов и аккумуляторы для первого слухового аппарата.

- ***Медицинские услуги на дому***

  План Blue Shield Promise покрывает медицинское обслуживание на дому по назначению врача и при наличии медицинских показаний.

- ***Товары медицинского назначения, оборудование и приборы***

  План Blue Shield Promise покрывает товары медицинского назначения по назначению врача.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- ***Эрготерапия***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги эрготерапии, включая оценку, планирование, терапию, обучение и консультации. План оплачивает два сеанса эрготерапии в месяц в сочетании с услугами иглоукалывания, аудиологии, мануальной терапии и логопедии. Дополнительные сеансы назначаются при наличии медицинских показаний с предварительного одобрения (разрешения) плана Blue Shield Promise.

- ***Ортезы и протезы***

  План Blue Shield Promise покрывает стоимость ортезов, протезов и сопряженных услуг при наличии медицинских показаний и по назначению врача, подиатра, стоматолога или поставщика медицинских услуг из числа среднего медицинского персонала. Данная льгота включает имплантируемые слуховые аппараты, протезы молочной железы/послеоперационные бюстгальтеры, компрессионное белье и бандажи для послеожоговой реабилитации и протезы для восстановления функций или замены частей тела либо поддержки ослабленных или деформированных частей тела.

- ***Калоприемники и урологические товары***

  План Blue Shield Promise покрывает стоимость калоприемников, мочевых катетеров, мочеприемников, ирригационных систем и адгезивных материалов. Страховое покрытие не распространяется на материалы, оборудование и опции, предназначенные для обеспечения комфорта, удобства и роскоши.

- ***Физическая реабилитация***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги физической реабилитации, включая оценку, планирование, терапию, обучение, консультации и лекарственные средства для местного применения.

- ***Легочная реабилитация***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги легочной реабилитации при наличии медицинских показаний и по назначению врача.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- ***Восстановительная хирургия***

  План Blue Shield Promise покрывает операции по исправлению или восстановлению физических недостатков с целью максимально возможного улучшения или восстановления нормального внешнего вида. К таким физическим недостаткам относятся отклонения, вызванные врожденными дефектами, пороками развития, травмами, инфекциями, опухолями и заболеваниями.

- ***Услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги учреждения квалифицированного сестринского ухода при наличии медицинских показаний в течение не более 90 дней подряд с момента поступления. Эти услуги включают проживание и питание в лицензированном учреждении с круглосуточным квалифицированным сестринским уходом.

- ***Логопедия***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги логопеда при наличии медицинских показаний. План оплачивает два сеанса логопедии в месяц в сочетании с услугами иглоукалывания, аудиологии, мануальной терапии и эрготерапии. Дополнительные сеансы назначаются при наличии медицинских показаний с предварительного одобрения (разрешения) плана Blue Shield Promise.

- ***Услуги по смене пола***

  План Blue Shield Promise покрывает услуги по смене (коррекции) пола при наличии медицинских показаний либо когда такие услуги удовлетворяют требованиям, предъявляемым к восстановительной хирургии.

Лабораторные исследования и лучевая диагностика

План Blue Shield Promise покрывает лабораторные исследования и рентген в амбулаторных и стационарных условиях при наличии медицинских показаний. Некоторые услуги высокотехнологичной диагностической визуализации покрываются только при наличии медицинских показаний.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Профилактические и лечебно-оздоровительные мероприятия и диспансерный учет

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

- прививки, рекомендованные консультативным комитетом по практике иммунизации (Advisory Committee for Immunization Practices);
- услуги планирования семьи;
- рекомендации программы Bright Futures Управления ресурсов и услуг здравоохранения (Health Resources and Service Administration);
- профилактические услуги для женщин, рекомендованные Институтом медицины (Institute of Medicine);
- помощь при отказе от курения;
- профилактические услуги категории A и B, рекомендованные Американской рабочей группой по профилактике заболеваний (United States Preventive Services).

Услуги планирования семьи предоставляются участницам детородного возраста с целью помочь им определить, сколько детей они хотели бы завести, и выбрать интервал между их рождением. Эти услуги включают методы контрацепции, одобренные FDA. Услуги планирования семьи предоставляют PCP и акушеры-гинекологи, сотрудничающие с планом Blue Shield Promise.

Для получения услуг планирования семьи вы также можете выбрать врача или клинику, которые не связаны с планом Blue Shield Promise. Предварительное одобрение плана не требуется. Услуги не входящего в сеть плана поставщика, не связанные с планированием семьи, могут не покрываться страховкой. Для получения более подробной информации звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Программа профилактики диабета

Программа профилактики диабета (Diabetes Prevention Program, DPP) — это научно обоснованная программа, направленная на изменение образа жизни. Она разработана для профилактики или отсрочки начала диабета 2-го типа среди лиц, предрасположенных к диабету. Программа рассчитана на один год. Для участников, которые отвечают определенным требованиям, ее действие может быть продлено еще на год. Предусмотренная программой помощь в изменении образа жизни включает, помимо прочего:

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- услуги наставника;
- обучение самоконтролю и самостоятельному решению проблем;
- поощрение и обратную связь;
- информационные материалы, способствующие достижению поставленных целей;
- мониторинг результатов ежедневного взвешивания, способствующий достижению поставленных целей.

Запись в программу DPP осуществляется при условии соответствия ряду требований. Обращайтесь в план Blue Shield Promise, чтобы ознакомиться с требованиями и получить более полную информацию об этой программе.

Лечение химической зависимости

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

- Обследование на предмет наличия алкогольной зависимости и помощь психолога-консультанта для лиц с алкогольной зависимостью.

Педиатрическая помощь

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

- Программа диспансеризации, диагностики и лечения заболеваний (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT).
    - Если вам или вашему ребенку еще не исполнился 21 год, план Blue Shield Promise покроет детские профилактические осмотры — комплекс профилактических, диагностических и лечебных услуг.
    - При необходимости план Blue Shield Promise поможет записаться на прием и обеспечит транспорт, чтобы дети могли получить необходимую медицинскую помощь.
    - Профилактические услуги могут заключаться в регулярной диспансеризации, которая позволит врачам выявлять проблемы на ранней стадии. Регулярные профилактические осмотры позволяют вовремя обнаружить патологию, стоматологические проблемы, нарушения зрения и слуха, психиатрические проблемы, а также все виды химической зависимости. План Blue Shield Promise покрывает диагностические исследования (в том числе определение содержания свинца в крови) всякий раз, когда в них возникает

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

необходимость, даже если это не связано с диспансеризацией. Также к числу профилактических услуг могут относиться необходимые вам и вашему ребенку прививки. План Blue Shield Promise строго следит за тем, чтобы все зарегистрированные в нем дети получили все плановые вакцины по календарю прививок в ходе визитов к врачу.

- Если в ходе профилактического осмотра или диспансеризации будут выявлены нарушения физического или психического здоровья, врач назначит необходимое лечение. Если это лечение обусловлено медицинскими показаниями и план Blue Shield Promise обязан оплатить его, вы не понесете никаких расходов. К таким услугам относятся:
  - услуги врача, практикующей медсестры и стационара;
  - профилактические прививки;
  - физическая реабилитация, лечение дефектов речи и эрготерапия;
  - медицинское обслуживание на дому, в рамках которого могут быть предоставлены медицинское оборудование, расходные материалы и приборы;
  - лечение органов зрения и слуха, в рамках которого могут быть предоставлены очки и слуховые аппараты;
  - поведенческая терапия при расстройствах аутистического спектра и других отклонениях развития;
  - координация услуг, ведение пациентов из целевых групп и санитарное просвещение;
  - восстановительная хирургия, под которой подразумеваются хирургические вмешательства для исправления или устранения физических недостатков, вызванных врожденными дефектами, отклонениями в развитии, травмами, инфекциями, опухолями и заболеваниям, с целью улучшения функционального состояния или восстановления нормального внешнего вида.
- Если лечение обусловлено медицинскими показаниями, но план Blue Shield Promise не обязан оплачивать его, мы поможем вам получить необходимое лечение. К таким услугам относятся:

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

        - лечение и реабилитация при психических заболеваниях и расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ;
        - стоматологическое лечение, включая ортодонтическую коррекцию;
        - услуги персональной медсестры.
- Услуги раннего вмешательства:
    - Детские профилактические осмотры представляют собой широкий спектр профилактических, диагностических и лечебных услуг. При возникновении опасений относительно развития ребенка в возрасте до 3 лет врач может направить его в программу раннего вмешательства по месту жительства. Эти программы направлены на профилактику или коррекцию задержки развития ребенка. Услуги программ раннего вмешательства предоставляются бесплатно. План Blue Shield Promise поможет вам найти такую программу по месту жительства. Для получения более подробной информации звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Офтальмологические услуги

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

- Плановая проверка зрения один раз в 24 месяца; дополнительные проверки назначаются при наличии медицинских показаний с предварительного одобрения (разрешения) плана Blue Shield Promise.
- Очки (оправы и линзы) один раз в 24 месяца; контактные линзы при наличии таких заболеваний, как афакия, аниридия и кератоконус.

Подробнее о поставщиках офтальмологических услуг можно узнать в отделе обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Неэкстренная медицинская транспортировка (Non-emergency Medical Transportation, NEMT)

Вы вправе пользоваться услугами неэкстренной медицинской транспортировки (NEMT), если вы по состоянию здоровья или в силу физических возможностей не в состоянии добраться на прием в медицинское, стоматологическое, психиатрическое или наркологическое учреждение на машине, автобусе,

---

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

электричке или такси и план покрывает лечение вашего заболевания или физического состояния. При необходимости воспользоваться услугами NEMT подайте запрос через своего врача или утвержденного DHCS поставщика услуг, который назначит соответствующий вид транспортировки с учетом вашего состояния. Поставщик направит в план Blue Shield Promise запрос о предварительном одобрении услуги от вашего имени.

Вам может быть предоставлена машина скорой помощи, машина для перевозки лежачих больных, машина, оборудованная для перевозки инвалидного кресла, или воздушный транспорт. Услуга NEMT — это не поездка на легковом автомобиле, автобусе или такси. План Blue Shield Promise обеспечивает самую низкую стоимость услуги NEMT в соответствии с вашими медицинскими потребностями при необходимости поездки на прием. Другими словами, если ваше физическое или медицинское состояние позволяет осуществить транспортировку на машине для перевозки пациентов в инвалидном кресле, план Blue Shield Promise не будет оплачивать услуги машины скорой помощи. Вы вправе воспользоваться воздушным транспортом только в том случае, если в силу вашего медицинского состояния наземная транспортировка невозможна.

К услугам NEMT прибегают в следующих случаях:

- Врач или утвержденный DHCS поставщик услуг указал в письменной форме о такой физической или медицинской необходимости; или ваше физическое или медицинское состояние не позволяет добраться на прием к врачу на автобусе, такси, автомобиле или микроавтобусе.
- По причине инвалидности при физическом или психическом заболевании вам нужна помощь водителя, который довезет вас до дома, транспортного средства или места лечения и обратно.
- План Blue Shield Promise одобрил транспортировку на основании письменного заключения врача; только после этого можно приступать к заказу услуг.

Чтобы попросить о предоставлении услуг NEMT, предписанных вашим поставщиком услуг, позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) или(877) 433-2178 (TTY 711) не позднее чем за 1 рабочий день (с понедельника по пятницу) до назначенного приема. Операторы работают круглосуточно и без выходных. Если посещение врача необходимо в связи с состоянием, требующим неотложной медицинской помощи, звоните как можно скорее. Во время звонка будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты участника плана.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Транспортное обслуживание несовершеннолетних участников предусматривает наличие сопровождающего (родителя или опекуна). С письменного разрешения родителя или опекуна план Blue Shield Promise может позволить несовершеннолетнему участнику пользоваться услугами NEMT без сопровождения. План Blue Shield Promise также будет предоставлять транспортные услуги несовершеннолетним без сопровождения в случаях, когда законодательство штата или федеральное законодательство не требует согласия родителей.

Ограничения NEMT

Если поставщик подтвердил необходимость транспортировки на прием в медицинское, стоматологическое, психиатрическое либо наркологическое учреждение или обратно и данный прием покрывается планом Blue Shield Promise, услуги NEMT предоставляются без ограничений. Если прием покрывается программой Medi-Cal, но не покрывается планом медицинского страхования, ваш план предоставит услугу транспортировки или поможет ее организовать.

Когда услуга не предоставляется

Транспортировка NEMT не предоставляется, если ваше физическое и медицинское состояние позволяет добраться на прием к врачу на машине, автобусе, такси или другом доступном транспорте. Транспортировка не предоставляется, если услуга не покрывается программой Medi-Cal. Перечень покрываемых услуг приведен в данном справочнике участника.

Стоимость для участника

Транспортировка, одобренная планом Blue Shield Promise, предоставляется бесплатно.

Немедицинская транспортировка (Non-medical Transportation, NMT)

Вы можете воспользоваться услугой немедицинской транспортировки (NMT), если:

- Вы осуществляете поездку на прием к врачу и обратно для получения услуги в рамках программы Medi-Cal.
- Вам нужно получить лекарства и товары медицинского назначения.

План Blue Shield Promiseпозволяет использовать автомобиль, такси, автобус или другой общественный/частный транспорт, чтобы добраться на прием к врачу с

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

целью получения медицинских услуг, которые покрываются в рамках программы Medi-Cal. План Blue Shield Promise предоставляет компенсацию за проезд, если транспортировка осуществлялась на личном автомобиле и была организована участником, но не с помощью транспортного брокера, проездных билетов, ваучеров на такси или железнодорожных билетов.

Прежде чем компенсация за проезд будет утверждена, вы обязаны сообщить плану Blue Shield Promise (по телефону, электронной почте или лично), что вы пытались организовать транспортировку всеми другими способами, но не смогли этого сделать. План Blue Shield Promise позволяет воспользоваться самым доступным видом транспортировки NMT, который отвечает вашим медицинским потребностям.

Чтобы попросить о предоставлении услуг NMT, предписанных вашим поставщиком, позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) не позднее чем за 1 рабочий день (с понедельника по пятницу) до назначенного приема, или по телефону 1-877-433-2178 (TTY 711), который работает круглосуточно и без выходных, не позднее чем за 1 рабочий день (с понедельника по пятницу) до назначенного приема. Либо позвоните как можно скорее, если вам требуется неотложное посещение врача. Во время звонка будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты участника плана.

Чтобы попросить о предоставлении услуг NMT, которые еще не были предписаны вашим поставщиком, позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 либо проконсультируйтесь с поставщиком услуг. Возможно, поставщику услуг будет необходимо подать соответствующую форму. У вас может быть право на услуги NMT, если:

- у вас нет водительского удостоверения;
- в вашей семье нет транспортного средства, которое было бы на ходу;
- вы не можете перемещаться или ждать выполнения медицинских или стоматологических услуг самостоятельно;
- у вас имеются ограничения физического, когнитивного, психического характера или пороки развития.

Ограничения NMT

Услуги NMT для поездки на прием в медицинское, стоматологическое, психиатрическое или наркологическое учреждение и обратно предоставляются

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

без ограничений. Если прием покрывается программой Medi-Cal, но не покрывается планом медицинского страхования, ваш план предоставит услугу транспортировки или поможет ее организовать.

Когда услуга не предоставляется

Услуга NMT не предоставляется в следующих случаях:

- Для получения покрываемой услуги с медицинской точки зрения требуется услуга NEMT посредством машины скорой помощи, машины для перевозки лежачих больных или пациентов в инвалидном кресле.
- По причине инвалидности при физическом или психическом заболевании нужна помощь водителя, который довезет вас до дома, транспортного средства или места лечения и обратно.
- Услуга не покрывается программой Medi-Cal.

Стоимость для участника

Транспортировка, одобренная планом Blue Shield Promise, предоставляется бесплатно.

Долгосрочное обслуживание и поддержка (LTSS)

План Blue Shield Promise покрывает следующие услуги долгосрочного обслуживания и поддержки (Long-term Services and Supports, LTSS) для соответствующих критериям участников:

- услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода, одобренные планом Blue Shield Promise;
- услуги на дому и по месту жительства, одобренные планом Blue Shield Promise.

Институциональный долгосрочный уход

План Blue Shield Promise покрывает услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода при наличии медицинских показаний с 91-го дня пребывания до момента выписки.

Для получение более подробной информации звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Стоматологические услуги

Программа Medi-Cal покрывает некоторые стоматологические услуги, в том числе:

- диагностическая и профилактическая гигиена полости рта (например, осмотр, рентген и чистка зубов);
- экстренная помощь при зубной боли;
- удаление зубов;
- пломбирование;
- лечение корневых каналов (передние/задние зубы);
- коронки (штампованные/изготовленные в лаборатории);
- удаление зубного камня и выравнивание поверхности корня зуба;
- профилактическая пародонтология;
- полные и частичные зубные протезы;
- услуги детского ортодонта (при соответствии критериям).

Если у вас возникнут вопросы или вы захотите получить дополнительную информацию о стоматологических услугах, звоните в программу Denti-Cal по телефону 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). Веб-сайт программы Denti-Cal: denti-cal.ca.gov.

Программа координированного медицинского обслуживания (Coordinated Care Initiative, CCI)

Ниже приведен список минимальных льгот программы координированного медицинского обслуживания (CCI). Дополнительную информацию о льготах программы CCI см. в разделе «Программа координированного медицинского обслуживания» данного справочника.

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

- услуги поставщиков, работающих в сотрудничестве в единой сети;
- услуги координатора по вопросам индивидуального ухода, который контролирует предоставление необходимого обслуживания и поддержки;
- индивидуальная оценка ваших медицинских потребностей и плана медицинского обслуживания;

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- отдельные льготы программы Medi-Cal, например услуги долгосрочного обслуживания и поддержки;
- одна карта медицинского страхования;
- услуги справочной службы медсестер, которая работает круглосуточно и без выходных.

Непокрываемые услуги

Другие услуги по программе Medi-Cal с оплатой по факту (Fee-For-Service, FFS)

В ряде случаев план Blue Shield Promise не покрывает услуги, однако вы можете получить их в рамках программы Medi-Cal с оплатой услуг по факту (FFS). В данном разделе перечислены эти услуги. Для получения более подробной информации звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Специализированные психиатрические услуги

Окружные программы предоставляют получателям льгот по программе Medi-Cal специализированные психиатрические услуги (Specialty Mental Health Services, SMHS) при наличии медицинских показаний. Услуги SMHS могут включать следующие виды помощи, оказываемой амбулаторно, в стационаре и в учреждениях интернатного типа:

- Амбулаторные услуги:
  - психиатрические услуги (оценка, составление плана, лечение, реабилитация, сопутствующие услуги);
  - медикаментозная поддержка;
  - дневная интенсивная терапия;
  - реабилитационные услуги в дневное время;
  - кризисное вмешательство;
  - стабилизация критических состояний;
  - ведение пациентов из целевых групп;
  - поведенческая терапия;
  - координация интенсивной медицинской помощи (Intensive Care Coordination, ICC);

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

    - интенсивное обслуживание на дому (Intensive Home-based Services, IHBS);
    - терапевтический патронат (Therapeutic Foster Care, TFC).
- Услуги интерната:
    - услуги реабилитации взрослых в учреждении интернатного типа;
    - услуги реабилитации в кризисных ситуациях в учреждении интернатного типа.
- Стационарные услуги:
    - лечение острых состояний в психиатрической больнице;
    - профессиональные услуги в психиатрической больнице;
    - услуги психиатрических учреждений.

Более подробную информацию о специализированных психиатрических услугах, предоставляемых окружными программами психиатрической помощи, можно получить в Департаменте охраны психического здоровья округа Лос-Анджелес (Los Angeles County Department of Mental Health) по телефону 1-800-854-7771 или на веб-сайте https://dmh.lacounty.gov. Чтобы узнать бесплатные телефоны во всех округах, посетите веб-сайт https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Лечение химической зависимости

План Blue Shield Promise покрывает диагностику химической зависимости и краткосрочное вмешательство поставщиков первичных медицинских услуг. При необходимости более интенсивного вмешательства при химической зависимости, включая лечение в специализированном учреждении, PCP или психиатр могут направить вас в программу профилактики и контроля химической зависимости округа Лос-Анджелес (Los Angeles County Substance Abuse Prevention and Control, SAPC). Для того, чтобы обратиться за получением услуг в округе Лос-Анджелес, направление не требуется. Телефон программы SAPC: 1-844-804-7500.

Услуги, которые не покрываются ни планом Blue Shield Promise, ни программой Medi-Cal

Услуги, на которые страховое покрытие плана Blue Shield Promise и программы Medi-Cal не распространяется:

- Диагностика и лечение бесплодия, включая, помимо прочего:
    - внутриматочная инсеминация;

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

  - экстракорпоральное оплодотворение;
  - препараты для лечения бесплодия.
- Экспериментальные препараты и методы лечения, за исключением разрабатываемых в ходе клинических исследований в области онкологии.
- Медикаментозные и прочие методы лечения эректильной дисфункции (Erectile dysfunction, ED).
- Для получения более подробной информации ознакомьтесь со следующими разделами или звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Программа медицинского обслуживания детей штата Калифорния (California Children's Services, CCS)

Программа медицинского обслуживания детей штата Калифорния (CCS) — это программа штата, обеспечивающая лечение детей до 21 года с определенными состояниями, нарушениями или хроническими заболеваниями, которые соответствуют определенным требованиям. Если план Blue Shield Promise или ваш PCP придут к заключению, что заболевание вашего ребенка входит в перечень CCS, его направят в окружную программу CCS для проверки на соответствие критериям.

Сотрудники программы CCS решат, соответствует ли ваш ребенок требованиям программы и могут ли поставщики услуг CCS предоставить ему соответствующее обслуживание. План Blue Shield Promise продолжит предоставлять страховое покрытие услуг, которые не относятся к лечению заболевания из перечня CCS, таких как физическая реабилитация, вакцинация и профилактические осмотры.

План Blue Shield Promise не покрывает услуги, предоставляемые программой CCS. Для предоставления покрываемых услуг CCS требуется одобрение поставщика, видов услуг и соответствующего оборудования.

CCS покрывает не все заболевания, а только те, которые приводят к инвалидности, требуют лекарственного обеспечения, хирургического лечения или реабилитации. К ним относятся:

- врожденный порок сердца;
- онкологические заболевания;
- опухоли;
- гемофилия;

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- серповидноклеточная анемия;
- заболевания щитовидной железы;
- сахарный диабет;
- серьезные хронические болезни почек;
- заболевания печени;
- заболевания желудочно-кишечного тракта;
- расщелина губы и неба;
- расщепление позвоночника;
- глухота;
- катаракта;
- детский церебральный паралич;
- судорожный синдром (в некоторых случаях);
- ревматоидный артрит;
- мышечная дистрофия;
- СПИД;
- тяжелые черепно-мозговые травмы и травмы позвоночника;
- серьезные ожоги;
- серьезное искривление зубов.

Программа CCS находится в ведении штата. Если ваш ребенок не соответствует требованиям программы CCS, он продолжит получать необходимое медицинское обслуживание в плане Blue Shield Promise.

Для получения более подробной информации о программе CCS звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Другие программы и услуги для участников программы Medi-Cal

Получателям льгот программы Medi-Cal также предоставляются следующие программы и услуги:

- Программа координированного медицинского обслуживания (Coordinated Care Initiative, CCI)
- Донорство органов и тканей
- Программа «Дом здоровья» (Health Homes Program, HHP)

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

В следующих разделах более подробно описаны данные программы и услуги для участников программы Medi-Cal.

Программа координированного медицинского обслуживания (Coordinated Care Initiative, CCI)

Программа координированного медицинского обслуживания штата Калифорния (CCI) обеспечивает координацию услуг для лиц, имеющих право на участие в двух программах медицинского страхования — Medi-Cal и Medicare. Программа CCI состоит из двух основных частей:

Cal MediConnect

Программа Cal MediConnect направлена на улучшение координации услуг для лиц, имеющих право на участие в двух программах страхования. Благодаря этой программе участники, зарегистрированные в одном плане, получают все положенные им льготы программ Medi-Cal и Medicare. Она также предоставляет высококачественное обслуживание, благодаря которому пациентам удается сохранять здоровье, оставаясь дома как можно дольше.

Управляемое долгосрочное обслуживание и поддержка (Managed long-term services and supports, MLTSS)

Все получатели льгот программы Medi-Cal, включая лиц, имеющих право на участие в двух программах страхования, должны зарегистрироваться в плане управляемого медицинского обслуживания программы Medi-Cal для получения предлагаемых льгот, включая LTSS и комплексные льготы Medicare.

Для получения более подробной информации о программе CCI звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Донорство органов и тканей

Любой человек может спасти не одну жизнь, став донором органов или тканей. Если вам от 15 до 18 лет, вы можете стать донором при наличии письменного согласия ваших родителей или опекунов. Вы в любое время можете изменить свое решение о донорстве. Для получения дополнительной информации о донорстве органов и тканей поговорите со своим PCP. Вы также можете посетить веб-сайт Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (United States Department of Health and Human Services) organdonor.gov.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Программа «Дом здоровья»

План Blue Shield Promise обеспечивает страховое покрытие услуг по программе «Дом здоровья» (Health Homes Program, HHP) для участников с определенными хроническими заболеваниями. Эти услуги предназначены для координации медицинских услуг, касающихся физического здоровья, услуг охраны психического здоровья и предоставляемых по месту жительства услуг долгосрочного обслуживания и поддержки (Long Term Services and Supports, LTSS) для участников с хроническими заболеваниями.

С вами свяжутся и предложат участие в данной программе, если вы соответствуете определенным критериям. Кроме того, вы можете позвонить в план Blue Shield Promise или обратиться к своему врачу или персоналу медицинского учреждения, чтобы узнать, как можно получить услуги по программе HHP.

Возможно, вы соответствуете критериям участия в программе HHP, если:

- У вас есть определенные хронические заболевания — позвоните в план Blue Shield Promise, чтобы узнать, какие заболевания соответствуют требованиям; и вы соответствуете одному из следующих условий:
  - у вас не менее трех хронических заболеваний, соответствующих критериям участия в программе HHP;
  - в течение последнего года вы лежали в больнице;
  - в течение последнего года вы обращались в отделение скорой помощи не менее трех раз; или
  - вам негде жить.

Вы не соответствуете критериям получения услуг по программе HHP, если:

- Вы получаете услуги хосписа.
- Вы находитесь в учреждении квалифицированного сестринского ухода дольше, чем на протяжении месяца поступления и месяца, следующего за ним.

Покрываемые услуги по программе HHP

Для координации вашего обслуживания программа HHP предоставит вам специалиста по ведению пациентов и группу обслуживания, которые будут работать вместе с вами и вашими поставщиками медицинских услуг, например вашими врачами, узкими специалистами, фармацевтами, координаторами услуг и другими лицами. План Blue Shield Promise предоставляет следующие услуги HHP:

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- комплексное управление медицинским обслуживанием;
- координацию медицинского обслуживания;
- услуги по оздоров+лению;
- комплексное обслуживание в переходный период;
- услуги индивидуальной поддержки и поддержки семьи;
- связь с общественными и социальными службами.

Стоимость для участника

Услуги по программе HHP предоставляются участникам бесплатно.

Координация медицинского обслуживания

План Blue Shield Promise предоставляет бесплатные услуги координации ваших потребностей в медицинском обслуживании. Если у вас возникнут вопросы или опасения в отношении вашего здоровья или здоровья вашего ребенка, звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Программа управления медицинским обслуживанием

Участники с несколькими серьезными заболеваниями, хроническим заболеванием или заболеванием, требующим комплексного лечения, могут воспользоваться услугами координатора, который проследит за тем, чтобы они получили все необходимое медицинское обслуживание. Услуги квалифицированных координаторов, которые помогают получить доступ к необходимому медицинскому обслуживанию и другим ресурсам, предоставляются бесплатно.

Позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону 800-605-2556 (TTY 711) и узнайте, подойдут ли вам услуги координатора.

Санитарное просвещение

Участники плана Blue Shield Promise могут проконсультироваться с инструктором по санитарному просвещению и вместе с ним определить целевые показатели здоровья, к которым следует стремиться. Отдел санитарного просвещения предоставляет:

- печатные материалы (тематические брошюры), из которых вы узнаете больше о своем здоровье;

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- информацию об оздоровительных программах (например, по борьбе с курением);
- рекомендации по посещению бесплатных занятий по месту жительства и информацию о полезных ресурсах.

Позвоните по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711), чтобы пообщаться с инструктором.

Все услуги санитарного просвещения предоставляются бесплатно. За дополнительной информацией обращайтесь по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Оценка новых и существующих технологий

План Blue Shield Promise следит за изменениями и достижениями в области здравоохранения, изучая новые методы лечения, лекарственные препараты, процедуры и технические средства. Все это мы называем «новыми технологиями». Мы внимательно следим за развитием новых технологий, чтобы участники имели доступ к безопасному и эффективному медицинскому обслуживанию. План Blue Shield Promise изучает новые технологии в сфере охраны физического и психического здоровья, лекарственных и технических средств. Участник плана, практикующий специалист, организация, эксперт плана Blue Shield Promise и другие сотрудники могут обратиться к нам с просьбой присмотреться к новой технологии.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5. Права и обязанности

Все участники плана Blue Shield Promise имеют определенные права и обязанности, перечисленные в этой главе. Из нее вы также узнаете о предусмотренных законом уведомлениях, которые вы как участник плана Blue Shield Promise должны получать.

Ваши права

Участники плана Blue Shield Promise имеют следующие права:

- Право на уважительное отношение, на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность медицинской информации.
- Право ждать не более 10 минут, чтобы поговорить с сотрудником отдела обслуживания клиентов.
- Право попасть на прием к врачу в разумные сроки.
- Право получать информацию о плане и предоставляемых услугах, включая перечень покрываемых услуг, врачей и поставщиков услуг плана, а также информацию о правах и обязанностях участника.
- Право вносить предложения, касающиеся политики организации в отношении прав и обязанностей участников.
- Право на открытое и откровенное обсуждение надлежащего, соответствующего медицинским показаниям комплекса лечебных мероприятий, какой бы ни была их стоимость и независимо от объема страхового покрытия.
- Право выбирать поставщика первичных медицинских услуг в сети плана Blue Shield Promise.
- Право участвовать в принятии решений, касающихся медицинского обслуживания, включая право на отказ от лечения.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Право не нести никакой ответственности за последствия при принятии решений в отношении медицинского обслуживания.
- Право принимать решения об оказании медицинской помощи в случае смертельно опасного заболевания или травмы.
- Право подавать претензии, жалобы и апелляции как в устной, так и в письменной форме в отношении организации и предоставляемого медицинского обслуживания.
- Право на координацию услуг.
- Право требовать обжалования таких решений, как отказ, промедление в предоставлении услуг и льгот или их предоставление в неполном объеме.
- Право на услуги устного перевода.
- Право получать бесплатные печатные материалы, связанные с планом медицинского страхования, на родном языке.
- Право подавать претензии и жалобы в случае предоставления языковых услуг несоответствующего качества.
- Право получать бесплатные вспомогательные технические средства и услуги.
- Право на бесплатную помощь со стороны местного отдела юридического сопровождения и других групп.
- Право оформлять предварительные медицинские распоряжения.
- Право требовать проведения слушания на уровне штата, а также право знать об условиях проведения ускоренного слушания.
- Право подать заявление и прекратить участие в плане. Процедура ускоренного прекращения участия в плане предоставляется, помимо прочего, следующим категориям получателей льгот: участникам программы патронатного воспитания (Foster Care); участникам программы материальной помощи усыновителям (Adoption Assistance); участникам с особыми медицинскими потребностями.
- Право на услуги для несовершеннолетних, предоставляемые без согласия родителей.
- Право по запросу получать информационные материалы для участников плана в альтернативном формате (напечатанные шрифтом Брайля, крупным шрифтом, в виде аудиозаписи) в срок, достаточный для подготовки такого формата, и в соответствии с разделом 14182 (b (12) Кодекса об учреждениях и услугах социального обеспечения (Welfare & Institutions Code).

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Право не подвергаться ограничению свободы и изоляции в какой бы то ни было форме, используемой с целью принуждения, приучения, для удобства или наказания.
- Право получать информацию о стандартных и альтернативных методах лечения в доступной и понятной форме.
- Право получать копии своих медицинских документов и требовать внесения изменений и исправлений в соответствии с §§ 164.524 и 164.526 раздела 45 Свода федеральных нормативных актов (Code of Federal Regulations).
- Возможность пользоваться своими правами без негативных последствий для обслуживания, предоставляемого планом Blue Shield Promise, поставщиками услуг и штатом.
- Право, установленное федеральным законодательством, на доступ к услугам планирования семьи, услугам родовспоможения, услугам перинатальных центров, медицинских центров, прошедших федеральную аттестацию, и фельдшерско-акушерских пунктов, к лечению заболеваний, передающихся половым путем, и к экстренной медицинской помощи в учреждениях, не входящих в сеть плана Blue Shield Promise.

Ваши обязанности

Участники плана Blue Shield Promise имеют следующие обязанности:

- Демонстрировать вежливое и уважительное отношение к врачу, ко всем поставщикам услуг и медицинским работникам. Приходить в клинику вовремя либо звонить в офис своего врача как минимум за 24 часа до назначенного времени приема, чтобы отменить или перенести его.
- Предоставлять всем своим поставщикам услуг и плану Blue Shield Promise правдивую и максимально подробную информацию.
- Регулярно проходить медицинский осмотр и сообщать своему врачу о проблемах со здоровьем, пока они не переросли в более тяжелую форму.
- Обсуждать с врачом свои медицинские потребности, участвовать в постановке и согласовании целей, прилагать максимум усилий для понимания своих проблем со здоровьем, а также следовать согласованным планам лечения и предписаниям врача.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Сообщать в план Blue Shield Promise о фактах мошенничества и правонарушениях в сфере здравоохранения. Вы можете сделать это, не называя своего имени, позвонив на телефон доверия по вопросам соблюдения нормативных требований плана Blue Shield Promise по телефону (800) 400-4889 (звонок бесплатный), написав по адресу электронной почты PromiseStopFraud@blueshieldca.com или позвонив на горячую линию программы Medi-Cal по вопросам мошенничества и злоупотреблений в Департамент здравоохранения штата Калифорния (Department of Health Care Services, DHCS) по телефону (800) 822-6222 (звонок бесплатный).

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОБРАЩЕНИЯ С КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

С ЗАЯВЛЕНИЕМ, В КОТОРОМ ИЗЛОЖЕНЫ ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРЫ ПЛАНА МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ BLUE SHIELD OF CALIFORNIA PROMISE HEALTH PLAN, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, МОЖНО ОЗНАКОМИТЬСЯ ПО ЗАПРОСУ.

В ДАННОМ УВЕДОМЛЕНИИ ПРЕДСТАВЛЕН ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И РАСКРЫТИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ, КАСАЮЩЕЙСЯ ВАШЕГО ЗДОРОВЬЯ, И УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ К НЕЙ ДОСТУПА. **ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ЭТИМ ДОКУМЕНТОМ.**

Вы получаете медицинское обслуживание через план медицинского страхования Blue Shield California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). Законодательство обязывает план Blue Shield Promise гарантировать безопасность вашей закрытой медицинской информации (Protected Health Information, PHI) и предоставить вам данное уведомление. В этом уведомлении изложен порядок использования и передачи вашей информации PHI и перечислены ваши права. Законодательство штата может предъявлять дополнительные или более строгие требования к соблюдению права на неприкосновенность частной жизни.

Что такое «закрытая медицинская информация»

Закрытая медицинская информация (PHI) — это медицинские сведения, в которых указаны ваши имя, фамилия, номер социального страхования и другие данные, по которым вас можно идентифицировать. Например, ваша медицинская карта является PHI, поскольку на ней указаны ваши имя и фамилия.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Как мы защищаем вашу PHI

PHI может быть представлена в устной, письменной или электронной форме (на компьютере). Согласно законодательству, план Blue Shield Promise обязан защищать вашу PHI и информировать вас о своих юридических обязанностях, а также о методах обеспечения конфиденциальности. План Blue Shield Promiseобязан уведомить вас в случае несанкционированного доступа к вашей незащищенной PHI.

Сотрудники плана Blue Shield Promise обучены использованию и передаче вашей PHI в пределах своей организации. У сотрудников плана Blue Shield Promise есть доступ только к той информации, которая необходима им для работы, и они обязаны защищать вашу информацию даже во время разговора. Например, сотрудники не вправе говорить о вас в таких помещениях общего пользования, как коридоры. Кроме того, сотрудники плана обеспечивают безопасность письменных и электронных документов, в которых содержится ваша PHI.

План Blue Shield Promise также непрерывно обеспечивает компьютерную безопасность вашей PHI. Одним из способов защиты являются пароли.

Факсы, принтеры, копировальные машины, мониторы компьютеров, рабочие станции и переносные электронные носители информации, содержащие вашу PHI, защищены от постороннего доступа. Сотрудников обязывают забирать документы с вашей PHI из факсов, принтеров и копировальных машин. Они должны убедиться, что информацию получат только те лица, которым она необходима для работы. Переносные устройства хранения данных с PHI защищены паролем. Экраны компьютеров и рабочие станции блокируются, если на них никто не работает. Ящики столов и шкафы также закрываются на ключ.

Ваши данные являются личной и конфиденциальной информацией

План Blue Shield Promise получает информацию о вас, когда вы становитесь участником нашего плана медицинского страхования. План использует эту информацию для предоставления вам медицинского обслуживания. Также план Blue Shield Promise получает PHI от ваших врачей, лабораторий и больниц. Мы используем такую PHI для одобрения и оплаты медицинских услуг.

Внесение изменений в данное уведомление

План Blue Shield Promise обязан соблюдать порядок, изложенный в текущем уведомлении, и имеет право вносить изменения в данные правила обеспечения конфиденциальности. Любые изменения будут распространяться на всю вашу PHI, включая информацию, полученную до внесения изменений. План Blue Shield Promise известит вас в случае внесения изменений в данные правила.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Порядок использования и передачи информации о вас

План Blue Shield Promise имеет право использовать и передавать информацию о вас только с целью предоставления медицинского обслуживания. Сведения, которые мы используем и передаем:

- ваши имя и фамилия;
- адрес;
- предоставленные медицинские услуги;
- стоимость предоставленных медицинских услуг;
- ваша история болезни;
- язык, на котором вы говорите;
- расовая/этническая принадлежность.

Согласно законодательству штата, план Blue Shield Promise может собирать информацию о вашей расовой/этнической принадлежности и языковых предпочтениях. Вы можете не беспокоиться, предоставляя эту информацию, поскольку план Blue Shield Promise защищает вашу конфиденциальность и имеет право использовать и передавать данные в строго определенных целях. Мы не используем эту информацию в целях андеррайтинга, установления тарифов и принятия решений о предоставлении льгот.

Примеры использования и передачи PHI:

- **Лечение: Предоставление некоторых услуг требует** предварительного одобрения. План Blue Shield Promise предоставляет вашу PHI врачам, больницам и другим лицам, для того чтобы вы получили необходимое обслуживание.
- **Оплата услуг:** План Blue Shield Promise может направлять счета для оплаты другим планам медицинского страхования и врачам.
- **Медицинская деятельность:** План Blue Shield Promise может использовать PHI для проверки качества медицинского обслуживания, а также для проведения аудита, программ по предотвращению мошенничества, планирования и повседневной работы.

Другие цели использования вашей PHI

Согласно законодательству, план Blue Shield Promise может использовать и передавать некоторые виды PHI.

План Blue Shield Promise может с помощью PHI проводить проверку решений об оплате или оценку качества предоставляемых услуг. Кроме того, план Blue Shield Promise может передавать вашу PHI лицам, оказывающим вам медицинские услуги, или назначенному вами представителю.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

План Blue Shield Promise обязан предоставлять вашу PHI государственным контролирующим органам США, когда они проверяют соблюдение планом правил обеспечения конфиденциальности.

План Blue Shield Promise может предоставлять ваши данные своим партнерам по работе. При этом план Blue Shield Promise не сделает этого до тех пор, пока данные группы лиц в письменной форме не согласятся хранить ваши данные в условиях конфиденциальности.

План Blue Shield Promise может разглашать вашу PHI, руководствуясь интересами общественного здравоохранения, в следующих целях:

- предотвращение и контроль заболеваемости, травматизации и инвалидизации населения;
- учет рождаемости и смертности;
- информирование о жестоком и халатном обращении с детьми;
- информирование о проблемах в сфере применения лекарственных средств и товаров медицинского назначения;
- уведомление общественности об изъятии препаратов и медицинских товаров с рынка;
- уведомление человека о том, что он подвержен риску заражения или является носителем инфекции.

План Blue Shield Promise может уведомить правоохранительные органы о подозрении в жестоком или халатном обращении с вами или насилии в семье. План Blue Shield Promise сделает это только с вашего согласия или в соответствии с требованиями законодательства.

Согласно законодательству, план Blue Shield Promise может предоставлять PHI надзорным органам для проведения аудита и инспекций и для применения дисциплинарных мер. Правительство использует эти данные, чтобы осуществлять мониторинг системы здравоохранения, государственных программ и контролировать соблюдение законов о гражданских правах.

Если вы участвуете в судебном процессе или споре, план Blue Shield Promise может раскрыть вашу PHI в ответ на предписание суда, судебный запрос, запрос документов или в результате иного судебного процесса, инициированного другим участником спора. План Blue Shield Promise сделает это только в том случае, если лицо, запрашивающее вашу PHI, попыталось уведомить вас о запросе или приложило усилия, для того чтобы получить приказ о защите данных.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

План Blue Shield Promise может разглашать вашу PHI по требованию сотрудника правоохранительных органов:

- в ответ на предписание суда, судебный запрос, ордер, вызов в суд;
- для поиска подозреваемого, лица, скрывающегося от правосудия, важного свидетеля или пропавшего без вести лица;
- для предоставления информации о жертве преступления, в случае если мы не можем получить разрешение этого лица;
- для предоставления информации о смерти, которая, по нашему мнению, произошла в результате преступления;
- для предоставления информации о преступлении, совершенном по отношению к плану медицинского страхования.

План Blue Shield Promise может предоставлять PHI судмедэкспертам или патологоанатомам для идентификации умершего или выяснения причины смерти. План Blue Shield Promise может разглашать PHI директорам похоронных бюро, для того чтобы они могли исполнить свои обязанности.

Если вы являетесь донором органов, план Blue Shield Promise может предоставить вашу PHI группам, занимающимся донорством органов и тканей.

В некоторых случаях план Blue Shield Promise может использовать или передавать вашу PHI с целью проведения медицинской научно-исследовательской работы. Все программы исследований проходят специальную процедуру одобрения.

План Blue Shield Promise может использовать и раскрывать вашу PHI для предотвращения серьезной угрозы здоровью и безопасности человека или общества. План Blue Shield Promise предоставит данные только тому лицу, которое может помочь предотвратить угрозу. Кроме того, мы можем использовать и разглашать данные, необходимые правоохранительным органам для поимки преступника.

Если вы являетесь военнослужащим, план Blue Shield Promise может раскрыть вашу PHI военному командованию. План Blue Shield Promise также может разглашать данные об иностранных военнослужащих иностранному военному командованию.

План Blue Shield Promise может раскрывать вашу PHI федеральным чиновникам в целях национальной безопасности. Чиновники будут использовать данные в целях обеспечения защиты президента, других лиц и глав государств и для проведения расследований.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

План Blue Shield Promise может разглашать PHI в соответствии с законом о компенсации работникам, получившим производственную травму, и согласно другим законам.

Когда требуется письменное разрешение

Если план Blue Shield Promise захочет использовать вашу PHI в целях, не перечисленных выше, мы должны получить ваше письменное разрешение. Например, для использования или передачи вашей PHI в маркетинговых или коммерческих целях. Кроме того, нам может потребоваться ваше согласие на использование или передачу информации, полученной в ходе сеанса психотерапии. Если вы дадите нам разрешение, вы можете в любое время отозвать его, направив нам письменное уведомление.

Ваше право на неприкосновенность частной жизни

Вы имеете право обратиться к нам с просьбой не использовать и не передавать вашу PHI. План Blue Shield Promise отправит вам форму, в которой вы изложите свои пожелания, либо сотрудники плана Blue Shield Promise заполнят ее с ваших слов. План Blue Shield Promise не во всех случаях сможет удовлетворить ваши требования. Если это невозможно, план Blue Shield Promise известит вас.

У вас есть право потребовать, чтобы мы связывались с вами определенным образом: в письменной форме, по альтернативному адресу, через абонентский ящик или по телефону. План Blue Shield Promise отправит вам форму, в которой вы изложите свои пожелания, либо сотрудники плана Blue Shield Promise заполнят ее с ваших слов. План Blue Shield Promise будет выполнять ваши пожелания в разумных пределах.

Вы имеете право просматривать свою PHI и получать копии документов. План Blue Shield Promise отправит вам форму, в которой вы изложите свои пожелания, либо сотрудники плана Blue Shield Promise заполнят ее с ваших слов. За копирование и пересылку может взиматься плата. По закону план Blue Shield Promise имеет право показывать вам не всю медицинскую документацию.

Вы имеете право просить внести изменения в ваши данные, если они неверны. План Blue Shield Promise отправит вам форму, в которой вы укажете, что нужно изменить, либо сотрудники плана Blue Shield Promise заполнят ее с ваших слов. План Blue Shield Promise уведомит вас о возможности внесения изменений. Если сотрудники плана Blue Shield Promise не смогут внести изменения, мы направим вам письмо с указанием причины. Если вы будете не согласны с нашим

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

решением, у вас есть право требовать у плана его пересмотра. Вы также можете прислать заявление, в котором будет указано, почему вы не согласны с нашим решением. План Blue Shield Promise будет хранить это заявление вместе с вашей документацией.

Вы имеете право получить список случаев передачи вашей PHI, который включает следующие данные:

- кому план Blue Shield Promise передал вашу информацию;
- когда;
- по какой причине;
- какая информация была передана.

Телефон отдела обслуживания участников: 1-800-605-2556 (TTY 711). Мы работаем с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Веб-сайт плана Blue Shield Promise: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

В списке будут представлены данные за последние шесть лет, если только вам не нужны данные за более короткий срок. В список не будут включены случаи передачи информации, имевшие место до 14 апреля 2003 года. В список не будут включены случаи, когда план Blue Shield Promise предоставил информацию вам, с вашего разрешения, в целях лечения, оплаты или осуществления деятельности плана медицинского страхования.

Вы имеете право потребовать бумажную копию данного уведомления. Вы также можете найти это уведомление на веб-сайте плана Blue Shield Promise по адресу www.blueshieldca.com/promise/medi-cal. Либо вы можете позвонить в отдел обслуживания участников по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711).

Как связаться с нами, чтобы воспользоваться своими правами

Если вы хотите воспользоваться своими правами, описанными в данном уведомлении, свяжитесь с нами по телефону или напишите нам по адресу:

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Drive
Monterey Park, CA 91755
1-800-605-2556 (TTY: 711)

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Жалобы

Если вы считаете, что план Blue Shield Promise не защищает вашу PHI, вы вправе подать жалобу (или претензию), связавшись с нами.

По телефону:

Звоните в отдел плана Blue Shield Promise по рассмотрению претензий по телефону (866) 820-6009 (TTY 711) с 8:00 до 18:00. Будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты участника плана, имя и фамилию и причину подачи жалобы.

По почте:

Напишите письмо в отдел по рассмотрению претензий или позвоните в план Blue Shield Promise по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711) и попросите выслать вам форму претензии. Укажите ваши имя, фамилию, номер идентификационной карты плана и причину подачи жалобы. Сообщите нам, что случилось и как мы можем вам помочь.

Отправьте письмо или форму по адресу:

Blue Shield of California Promise Health Plan Member Services
Grievance Department
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755
(866) 699-5557 (TTY: 711)

Вы также можете обратиться в следующие организации:

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
Attention: Regional Manager
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Телефон: 1-800-368-1019
Факс: 1-415-437-8329
TTY/TDD: 1-800-537-7697
Эл. почта: ocrmail@hhs.gov

Только для участников программы Medi-Cal:

California Department of Health Care Services
Office of HIPAA Compliance
Privacy Officer
1501 Capitol Avenue, MS0010
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413
Телефон: 1-866-866-0602
TTY/TDD: (877) 735-2929
Факс: (916) 440-7680
Эл. почта: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Не бойтесь воспользоваться своими правами

План Blue Shield Promise не может отказать вам в медицинском обслуживании или сделать что-либо, чтобы навредить вам, если вы подадите жалобу или воспользуетесь своим правом на неприкосновенность частной жизни, описанном в данном уведомлении.

Дата вступления в силу

Политика конфиденциальности плана Blue Shield Promise вступила в силу 14 апреля 2003 года. Данное уведомление было пересмотрено и вступило в силу 1 сентября 2015 года.

Вопросы

Если у вас возникнут вопросы по данному уведомлению или вы захотите узнать больше, звоните или пишите нам:

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Avenue
Monterey Park, CA 91175
1-800-605-2556 (TTY 711).

Уведомление на другом языке или в другом формате

Чтобы получить данное уведомление на другом языке (арабском, армянском, вьетнамском, испанском, китайском, корейском, кхмерском, русском, тагальском или фарси), крупным шрифтом, в виде аудиозаписи или в другом формате (по требованию), обращайтесь в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Уведомление о предоставлении услуг и обеспечении конфиденциальности данных с учетом культурных и языковых особенностей участника

Чтобы обеспечить своих участников обслуживанием высочайшего качества, план Blue Shield of California Promise Health Plan придерживается национальных стандартов CLAS — национальных стандартов медицинского обслуживания с учетом культурных и языковых особенностей пациентов (National Standards for Culturally and Linguistically Appropriate Services in Health and Health Care). Национальные стандарты CLAS — это цели предоставляемого нами обслуживания. Эти цели указывают направление, в котором мы планируем совершенствовать ваше медицинское обслуживание. Основная задача национальных стандартов CLAS — сделать здравоохранение в большей степени равнодоступным, даже в таких разнородных сообществах, как наше. План Blue Shield Promise старается предоставлять медицинское обслуживание и услуги так, чтобы это было понятно всем. Мы хотим, чтобы вы чувствовали, что вас уважают. Мы хотим, чтобы предоставляемые нами услуги достигали своей цели и были в равной мере полезны для всех.

План Blue Shield Promise соответствует национальным стандартам CLAS:

- Мы учитываем разнообразные культурные традиции в вопросах здравоохранения, которых придерживаются наши участники.
- Мы предлагаем своим участникам материалы и услуги на языках, которые они предпочитают.
- Мы прилагаем усилия к тому, чтобы все стали лучше разбираться в вопросах здравоохранения.
- Мы всеми силами стараемся удовлетворять ваши потребности в материалах для участников.

План Blue Shield Promise пользуется информацией о расовой/этнической принадлежности и языковых предпочтениях наших участников и поставщиков услуг. Мы пользуемся этой информацией для того, чтобы понять, есть ли разница в качестве медицинского обслуживания, которое получают наши участники. Мы стараемся обеспечивать наших участников услугами, которые соответствуют их культурно-языковым предпочтениям. Мы делаем это, чтобы уменьшить вероятность того, что одних участников обслуживают лучше, чем других.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Мы соблюдаем правила безопасного хранения данных. Мы ограничиваем доступ к информации о расовой/этнической принадлежности и языковых предпочтениях и защищаем ее от утечек. В правилах указано, кто из сотрудников плана Blue Shield Promise может пользоваться этими данными и каких образом осуществляется доступ к данным на физических и электронных носителях. Мы не пользуемся информацией о расовой/этнической принадлежности и языковых предпочтениях при установке тарифов и принятии решений о том, предоставлять ли участнику страховое покрытие.

План Blue Shield Promise прислушивается к мнению участников. Это — существенная часть соблюдения стандартов CLAS. Мы сформировали комитет, который изучает стандарты CLAS, и состоящие в этом комитете участники плана Blue Shield Promise следят за их реализацией и поддерживают ее. Чтобы узнать о них подробнее, звоните по телефону (800) 605-2556. Попросите соединить вас с отделом контроля качества (Quality Department). С более полной информацией можно ознакомиться по ссылке: https://minorityhealth.hhs.gov/omh/browse.aspx?lvl=2&lvlid=53.

Оговорка о применимом праве

Данный справочник участника подпадает под действие множества законов. Эти законы могут повлиять на ваши права и обязанности, даже если они не включены в данный справочник и не разъяснены в нем. Основными законами, применимыми к данному справочнику, являются федеральное законодательство и законы штата о программе Medi-Cal. Могут применяться и другие федеральные законы и законы штата.

Программа Medi-Cal — плательщик последней инстанции

В некоторых случаях другое лицо должно сначала оплатить услуги, которые вам предоставляет план Blue Shield Promise. Например, если вы попали в дорожно-транспортное происшествие или получили травму на работе, страховая компания или программа компенсационного страхования работников (Workers Compensation) должны произвести оплату первыми.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

DHCS имеет право и обязанность взыскивать оплату за покрываемые Medi-Cal услуги, в отношении которых Medi-Cal не является плательщиком первой инстанции. Если вы получили травму по чьей-либо вине, вам или вашему законному представителю следует уведомить об этом DHCS в течение 30 дней с момента подачи иска или страхового требования. Уведомление можно подать через Интернет:

- Personal Injury Program (программа страхования от несчастных случаев): http://dhcs.ca.gov/PI
- Workers Compensation Recovery Program (взыскание пособия по программе компенсационного страхования работников): http://dhcs.ca.gov/WC

Телефон для справок: 1-916-445-9891.

Программа Medi-Cal соблюдает федеральное законодательство и нормативные требования, а также законы и требования штата в отношении ответственности третьих лиц за медицинское обслуживание, предоставляемое получателям льгот. План Blue Shield Promise примет все необходимые меры, для того чтобы программа Medi-Cal выступала плательщиком последней инстанции.

Вы обязаны получить и сохранить все положенные вам бесплатные или оплачиваемые штатом альтернативные виды медицинского страхования (Other Health Coverage, OHC). Если вы не обратитесь за бесплатными или оплачиваемыми штатом OHC или не сохраните их, вам будет отказано в льготах и/или правах на участие в программе Medi-Cal (либо их действие будет приостановлено). Если вы своевременно не сообщите об изменениях статуса ваших OHC и в результате получите льготы по программе Medi-Cal, на которые вы не имели права, вам придется возместить DHCS потраченные средства.

Уведомление о возмещении расходов за счет имущества

В некоторых случаях программа Medi-Cal обязана возместить понесенные расходы за счет имущества умерших участников. К таким расходам относятся страховые взносы за управляемое медицинское обслуживание, оплата услуг учреждений сестринского ухода, услуг, предоставляемых на дому и по месту жительства, а также услуг больниц и программ лекарственного обеспечения,

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

оказанных умершему участнику программы Medi-Cal, начиная с его 55-го дня рождения. Если у покойного ничего не было и он не оставил имущества, долговые обязательства не возникают.

Для получения дополнительной информации о возмещении расходов за счет имущества звоните по телефону 1-916-650-0490 или обратитесь в юридическую консультацию.

Уведомление о решении

План Blue Shield Promise отправит вам уведомление о решении (Notice of Action, NOA), в случае если ваш запрос о получении медицинских услуг будет отклонен, задержан, аннулирован или изменен планом. Если вы не согласны с данным решением, вы можете подать апелляцию в план Blue Shield Promise.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6. Урегулирование проблем

Существует два способа урегулирования возможных проблем с планом Blue Shield Promise:

- **Жалоба** (или **претензия)** — подается в случае возникновения проблем, связанных с планом Blue Shield Promise, поставщиком услуг, медицинским обслуживанием или лечением, полученным у поставщика.
- **Апелляция** — подается в случае несогласия с решением плана Blue Shield Promise не покрывать или изменить ваши услуги.

Вы можете воспользоваться предусмотренной планом Blue Shield Promise процедурой подачи претензии и апелляции, чтобы сообщить нам о возникшей проблеме. Предпринятые вами меры не лишат вас законных прав и средств защиты. План не допускает дискриминации и не принимает ответных мер против вас в связи с подачей жалобы. Информируя план о вашей проблеме, вы помогаете нам повышать качество обслуживания всех участников.

Всегда в первую очередь связывайтесь с планом Blue Shield Promise, чтобы сообщить о проблеме. Звоните нам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711), чтобы сообщить о своей проблеме. Это не лишит вас ваших законных прав. План Blue Shield Promise также не будет дискриминировать вас или принимать ответные меры против вас в связи с подачей жалобы на нас. Информируя план о вашей проблеме, вы помогаете нам повышать качество обслуживания всех участников.

Если рассмотрение вашей претензии или апелляции затягивается или вы не довольны вынесенным решением, позвоните в Департамент управляемого медицинского обслуживания (Department of Managed Health Care, DMHC) штата Калифорния по телефону 1-888-HMO-2219 (TTY 1-877-688-9891).

Также вам может помочь омбудсмен программы управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal Департамента здравоохранения штата Калифорния (DHCS). Он поможет вам при наличии проблем с регистрацией в плане

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

медицинского страхования, сменой плана или выходом из плана, а также в случае переезда и при наличии проблем с переводом вашей страховки Medi-Cal в новый округ. Звоните омбудсмену с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по телефону 1-888-452-8609.

Претензию в отношении ваших прав на участие в программе Medi-Cal можно подать в окружной отдел по установлению страхового статуса. Если вы не знаете, куда подать претензию, звоните в план Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Чтобы сообщить об ошибке в сведениях о вашем дополнительном медицинском страховании, звоните в программу Medi-Cal с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по телефону 1(800) 541-5555.

Жалобы

Жалоба (или претензия) подается в случае возникновения проблемы или если вы недовольны обслуживанием, получаемым в плане Blue Shield Promise или предоставляемым поставщиком услуг. Срок для подачи жалобы не установлен. Вы можете подать жалобу в план в любое время по телефону, в письменной форме или онлайн.

- **По телефону:** Звоните в план Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты участника плана, имя и фамилию и причину подачи жалобы.
- **По почте:** Позвоните в план Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) и попросите отправить вам форму для подачи жалобы. Получив форму, заполните ее. Укажите свои имя, фамилию, номер идентификационной карты участника и причину подачи жалобы. Сообщите нам, что случилось и как мы можем вам помочь.

  Отправьте форму по адресу:

  Blue Shield of California Promise Health Plan
  Grievance Department
  601 Potrero Grande Dr.
  Monterey Park, CA 91755

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Формы для подачи жалобы можно получить в кабинете вашего врача.

- **Онлайн:** Зайдите на веб-сайт плана Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Если вам потребуется помощь в подаче жалобы, обратитесь к нам. Мы бесплатно предоставляем услуги перевода. Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

В течение 5 дней после получения вашей жалобы сотрудники плана отправят вам письмо с подтверждением ее получения. В течение 30 дней план отправит вам еще одно письмо с вынесенным решением. Вы можете не получить письменный ответ, если вы обратитесь в план Blue Shield Promise по поводу претензии, не связанной со страховым покрытием медицинских услуг, наличием медицинских показаний или экспериментальными либо исследовательскими методами лечения, и ваша претензия будет рассмотрена до конца следующего рабочего дня.

Если ваша жалоба требует ускоренного решения, поскольку время, потраченное на стандартное решение, подвергнет опасности вашу жизнь, здоровье или функциональное состояние, вы можете подать в план запрос об ускоренном (быстром) рассмотрении жалобы. Чтобы подать запрос об ускоренном рассмотрении, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Мы вынесем решение в течение 72 часов после получения жалобы.

Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция — это поданная в план Blue Shield Promise просьба пересмотреть и изменить решение, принятое планом в отношении оплаты запрашиваемой услуги. Если мы отправим вам уведомление о решении (NOA) и сообщим об отказе в предоставлении услуги, ее отсрочке, изменении или прекращении ее предоставления, а вы будете не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию. Ваш PCP может подать апелляцию за вас с вашего письменного разрешения.

Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней со дня, указанного в уведомлении NOA, которое мы вам отправим. Если в настоящее время вы проходите лечение и хотите его продолжить, вам необходимо подать апелляцию в течение 10 календарных дней с даты получения NOA или до даты уведомления, полученного от плана Blue Shield Promise, о прекращении предоставления услуг. Если вы подаете апелляцию, сообщите нам, что вы хотите продолжать получение услуг.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Вы можете подать апелляцию по телефону, в письменной или электронной форме:

- **По телефону:** Звоните в план Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Будьте готовы назвать свои имя и фамилию, номер идентификационной карты участника плана и причину подачи апелляции.
- **По почте:** Позвоните в план Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) и попросите отправить вам форму для подачи жалобы. Получив форму, заполните ее. Укажите свои имя, фамилию, номер идентификационной карты участника и услугу, в отношении которой вы подаете апелляцию.

  Отправьте письмо или форму по адресу:
  Blue Shield of California Promise Health Plan
  Grievance Department
  601 Potrero Grande Dr.
  Monterey Park, CA 91755

  Формы для подачи апелляции можно получить в кабинете вашего врача.
- **Онлайн:** Зайдите на веб-сайт плана Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Если вам потребуется помощь в подаче апелляции, обратитесь к нам. Мы бесплатно предоставляем услуги перевода. Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

В течение 5 дней после получения вашей апелляции сотрудники плана отправят вам письмо с подтверждением ее получения. В течение 30 дней план сообщит вам о решении по апелляции.

Если ваша апелляция требует ускоренного решения, поскольку время, потраченное на стандартное решение, подвергнет опасности вашу жизнь, здоровье или функциональное состояние, вы можете подать запрос об ускоренном (быстром) рассмотрении. Чтобы подать запрос об ускоренном рассмотрении, звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). Мы вынесем решение в течение 72 часов после получения апелляции.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции

Если вы подали апелляцию и получили письмо, в котором указано, что план Blue Shield Promise не изменил своего решения, либо по истечении 30 дней вы не получили письмо с решением, вы можете:

- Подать запрос о проведении **слушания на уровне штата** в Департаменте социальной защиты (Department of Social Services, DSS) — ваше дело будет рассмотрено судьей.
- Подать запрос о проведении **независимой медицинской экспертизы (Independent Medical Review, IMR)** в DMHC — ваше дело рассмотрит независимый эксперт, который не имеет отношения к плану Blue Shield Promise.

Вам не придется оплачивать проведение слушания на уровне штата или IMR.

Вы вправе потребовать как проведения слушания на уровне штата, так и IMR. Однако, если вы изначально запрашиваете слушание на уровне штата, после его проведения подать запрос о проведении IMR уже нельзя. В данном случае окончательным будет решение, вынесенное в ходе слушания на уровне штата.

В следующих разделах представлена более подробная информация о процедуре подачи запроса о проведении слушания на уровне штата или IMR.

Независимая медицинская экспертиза (IMR)

IMR — это рассмотрение дела независимым экспертом, который не связан с вашим планом медицинского страхования. Если вы намерены обратиться за IMR, сначала вам необходимо подать апелляцию в план Blue Shield Promise. Если вы не получите ответ от плана медицинского страхования в течение 30 календарных дней или будете не согласны с вынесенным решением, вы имеете право подать запрос о проведении IMR. Подать запрос о проведении IMR необходимо в течение 6 месяцев с даты получения решения по апелляции.

В некоторых случаях запросить IMR можно и без подачи апелляции. Например, при непосредственной угрозе вашему здоровью.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Подать запрос о проведении IMR можно следующим образом (термин «претензия» используется как для «жалоб», так и для «апелляций»):

Департамент управляемого медицинского обслуживания штата Калифорния регулирует деятельность планов медицинского страхования. Если у вас возникнет претензия в отношении плана медицинского страхования, прежде чем связаться с департаментом, сначала позвоните в план медицинского страхования по телефону **1-800-605-2555** и воспользоваться процедурой подачи претензии, предусмотренной Вашим планом медицинского страхования. Использование данной процедуры не препятствует осуществлению каких-либо потенциальных юридических прав или средств правовой защиты, которые могут быть вам доступны. Если вам потребуется помощь в подаче претензии, требующей ускоренного рассмотрения; претензии, которая не была удовлетворительно разрешена планом медицинского страхования; либо претензии, которая не была рассмотрена в течение 30 дней, вы можете обратиться в департамент. Возможно, вы имеете право на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR), которая представляет собой независимый пересмотр медицинских решений, вынесенных планом медицинского страхования в отношении наличия медицинских показаний для предоставления услуги или лечения, решений о страховом покрытии экспериментального или исследовательского лечения, а также споров по оплате услуг экстренной и неотложной медицинской помощи. В департамент также можно обратиться по телефону **1-888-466-2219** (звонок бесплатный) и линии TDD **1-877-688-9891** для лиц с нарушениями слуха и речи. На веб-сайте департамента http://www.dmhc.ca.gov можно найти формы для подачи жалоб и заявлений о проведении IMR и инструкции по их заполнению.

Слушание на уровне штата

Слушание на уровне штата предполагает встречу с сотрудниками DSS. Ваша проблема будет рассмотрена судьей. Вы можете подать запрос о проведении слушания на уровне штата, только если вы уже подавали апелляцию в план Blue Shield Promise и все еще не удовлетворены решением или если вы не получили решение по апелляции по истечении 30 дней и еще не подали запрос о проведении IMR.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Подать запрос о проведении слушания на уровне штата необходимо в течение 120 дней с момента получения решения по апелляции. Ваш PCP может подать запрос о проведении слушания на уровне штата за вас с вашего письменного разрешения и если он получит разрешение от DSS. Вы также можете позвонить в DSS и попросить штат одобрить запрос вашего PCP о проведении слушания на уровне штата.

Вы можете подать запрос о проведении слушания на уровне штата по телефону или по почте.

- **По телефону:** Позвоните в отдел по работе с населением при DSS (Public Response Unit) по телефону 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349).
- **По почте:** Заполните форму, предоставленную вам вместе с решении по апелляции, и отправьте ее по адресу:

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

Если вам потребуется помощь в подаче запроса о проведении слушания на уровне штата, обратитесь к нам. Мы бесплатно предоставляем услуги перевода. Звоните по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

На слушании вы представите свою точку зрения. А мы представим свою позицию. Судье может потребоваться до 90 дней для принятия решения по вашему делу. План Blue Shield Promise обязан подчиниться решению суда.

Если ваше дело требует ускоренного рассмотрения, поскольку время, потраченное на стандартное решение, подвергнет опасности вашу жизнь, здоровье или функциональное состояние, вы или ваш PCP можете обратиться в DSS с просьбой провести ускоренную (быструю) процедуру слушания. DSS должен принять решение не позднее чем через 3 рабочих дня после получения вашего личного дела из плана Blue Shield Promise.

Мошенничество, растрата и злоупотребление

Если вы подозреваете, что поставщик услуг или получатель льгот Medi-Cal совершил мошенничество, растрату или злоупотребление, вы имеете право сообщить об этом.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Мошенничество, растрата и злоупотребление со стороны поставщика услуг:

- фальсификация медицинских документов;
- назначение большего количества лекарственных препаратов, чем необходимо по медицинским показаниям;
- предоставление медицинских услуг в большем объеме, чем необходимо по медицинским показаниям;
- выставление счета за услуги, которые не были предоставлены;
- выставление счета за профессиональные услуги, которые медицинский работник не предоставлял.

Мошенничество, растрата и злоупотребление со стороны получателя льгот:

- передача в аренду, продажа или предоставление идентификационной карты плана или идентификационной карты получателя льгот программы Medi-Cal (BIC) другому лицу;
- получение аналогичных или одинаковых видов лечения и лекарственных препаратов у нескольких поставщиков;
- обращение в отделение скорой помощи при состоянии, не требующем экстренной медицинской помощи;
- использование чужого номера социального страхования или чужой идентификационной карты плана.

Чтобы сообщить о фактах мошенничества, растраты или злоупотребления, укажите имя, фамилию, адрес и идентификационный номер лица, совершившего данное нарушение. Предоставьте нам как можно более полную информацию о данном лице, например номер телефона и специализацию, если это поставщик услуг. Укажите даты событий и кратко изложите, что случилось.

Отправьте ваше сообщение по адресу:

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Вы можете сообщать нам о любых случаях мошенничества, растраты и злоупотребления в удобное для себя время по телефону или через Интернет:

По телефону

Звоните в службу внутренней безопасности (Special Investigations Unit, SIU) плана Blue Shield of California Promise Health Plan по телефону 1-855-296-9083 (TTY 711).

Через интернет

Отправьте электронное сообщение по адресу PromiseStopFraud@blueshieldca.com

Вы можете сохранить анонимность или указать свои контактные данные. SIU рассматривает все сообщения и свяжется с вами, если потребуется дополнительная информация.

Если вам потребуется помощь в подаче сообщения, обратитесь к нам. Мы бесплатно предоставляем услуги перевода. Звоните по телефону 1-800-605-2556 (TTY 711).

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7. Важные номера телефонов и термины

Важные номера телефонов

Blue Shield of California Promise Health Plan	
Отдел обслуживания участников (Member Services)	1-800-605-2556 (TTY 711)
Круглосуточная справочная служба медсестер (Nurse Advice Line)	1-800-609-4166
Телефон доверия по вопросам соблюдения нормативных требований (Compliance Helpline)	1-800-400-4889

L.A. Care	
Отдел обслуживания участников (Member Services)	1-888-839-9909 (TTY 711)
Круглосуточная справочная служба медсестер (Nurse Advice Line)	1-800-249-3619 (TTY: 711)
Телефон доверия по вопросам соблюдения нормативных требований (Compliance Helpline)	1-800-400-4889
Центры семейных ресурсов (Family Resource Centers)	(877) 287-6290 East L.A. (213) 438-5570 Boyle Heights (213) 294-2840 Inglewood (310) 330-3130 Lynwood (310) 661-3000 Pacoima (213) 438-5497 Palmdale (213) 438-5580

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Государственные ресурсы	
Справочная линия по Закону о защите прав американских граждан с ограниченными возможностями (Americans with Disabilities Act, ADA)	(800) 514-0301 (голосовая связь) (800) 514-0383 (TDD) (619) 528-4000
Отдел гражданских прав (Office for Civil Rights)	(866) 627-7748
Программа дополнительного социального дохода Управления социального страхования (Social Security Administration Supplemental Social Income, SSI)	(800) 772-1213
Услуги для лиц с ограниченными возможностями	Калифорнийская служба ретрансляции (California Relay Service, CRS) TTY: 711 Sprint (888) 877-5379 MCI (800) 735-2922
Программа профилактики заболеваний и инвалидности у детей (Child Health and Disability Prevention, CHDP)	(619) 692-8808
Программа медицинского обслуживания детей штата Калифорния (California Children's Services, CCS)	(800) 288-4584
Департамент здравоохранения штата Калифорния (California State Department of Health Services, DHCS)	(916) 445-4171
Департамент социальной защиты (Department of Public Social Services, DPSS) округа Лос-Анджелес: центр обслуживания клиентов	(866) 613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
Департамент здравоохранения округа Лос-Анджелес (L.A. County Department of Health Services)	(213) 240-8101
Департамент охраны психического здоровья округа Лос-Анджелес (Los Angeles County Department of Mental Health)	(800) 854-7771
Программа медицинского обслуживания женщин, младенцев и детей (Women, Infant and Children Program, WIC)	(888) 942-9675
Услуги для получателей льгот по программе Denti-Cal	(800) 322-6384
Департамент социальной защиты штата Калифорния (California Department of Social Services, CDSS)	(800) 952-5253

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Государственные ресурсы	
Омбудсмен программы управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal	(888) 452-8609
Департамент управляемого медицинского обслуживания (Department of Managed Health Care, DMHC)	(888) 466-2219 [(888) HMO-2219]
Программа выбора медицинских услуг (Health Care Options)	Арабский язык: (800) 576-6881 Армянский язык: (800) 840-5032 Камбоджийский/кхмерский язык: (800) 430-5005 Китайский язык (кантонский диалект): (800) 430-6006 Английский язык: (800) 430-4263 Фарси: (800) 840-5034 Хмонг: (800) 430-2022 Корейский язык: (800) 576-6883 Лаосский язык: (800) 430-4091 Китайский язык (мандаринский диалект): (800) 576-6885 Русский язык: (800) 430-7007 Испанский язык: (800) 430-3003 Тагальский язык: (800) 576-6890 Вьетнамский язык: (800) 430-8008 TTY: (800) 430-7077

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Термины

Роды: период, когда женщина проходит три этапа рождения ребенка и ее нельзя безопасно и своевременно перевести в другую больницу до родоразрешения либо когда перевод в другое медицинское учреждение может причинить вред здоровью и негативно сказаться на безопасности женщины или ребенка в утробе матери.

Острое состояние: совокупность медицинских симптомов, которые возникают внезапно, требуют неотложной медицинской помощи и длятся в течение непродолжительного времени.

Апелляция: просьба участника плана Blue Shield Promise пересмотреть и изменить решение, принятое планом в отношении страхового покрытия запрашиваемой услуги.

Льготы: медицинские услуги и лекарственные препараты, покрываемые планом медицинского страхования.

Программа медицинского обслуживания детей штата Калифорния (California Children's Services, CCS): программа предоставления услуг детям до 21 года с определенными состояниями и заболеваниями.

Программа профилактики заболеваний и инвалидности у детей (California Health and Disability Prevention, CHDP): государственная программа здравоохранения, которая покрывает медицинские услуги государственных и частных поставщиков, направленные на раннюю диагностику и профилактику заболеваний и инвалидности у детей и подростков. Программа обеспечивает соответствующим критериям детям и подросткам доступ к плановому медицинскому обслуживанию. Ваш PCP может предоставить услуги программы CHDP.

Координатор услуг: зарегистрированная медсестра или социальный работник, который может проконсультировать по основным проблемам со здоровьем и организовать лечение у поставщиков услуг.

Сертифицированная сестра-акушерка (Certified Nurse Midwife, CNM): лицо, обладающее лицензией зарегистрированной медсестры и сертификатом сестры-акушерки, выданным Калифорнийским советом сестринского дела (California Board of Registered Nursing). Сертифицированная сестра-акушерка имеет право принимать нормальные роды.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Хроническое заболевание: заболевание, полностью не излечимое, или прогрессирующее со временем, или требующее лечения, предотвращающего прогрессирование.

Клиника: учреждение, которое участники выбирают в качестве поставщика первичных медицинских услуг (PCP). Это может быть медицинский центр, прошедший федеральную аттестацию (FQHC), местная поликлиника, фельдшерско-акушерский пункт (RHC) либо другое учреждение, предоставляющее первичную медицинскую помощь.

Программа обслуживания взрослых по месту жительства (Community-based adult services, CBAS): амбулаторная программа обслуживания, которая проводится в учреждениях и предоставляет квалифицированный сестринский уход, социальные услуги, терапию, личный уход, обучение и поддержку членов семьи/лица, осуществляющего уход, услуги по питанию, транспортировке и другие услуги для участников, соответствующих определенным требованиям.

Жалоба: устное или письменное выражение недовольства участника планом Blue Shield Promise, поставщиком услуг, качеством медицинского обслуживания или качеством предоставляемых услуг. Жалоба — то же, что претензия.

Непрерывность медицинского обслуживания: возможность участника плана продолжать получение услуг программы Medi-Cal у прежнего поставщика услуг в течение 12 месяцев без перерыва в обслуживании при наличии согласия поставщика и плана Blue Shield Promise.

Координация льгот (Coordination of Benefits, COB): процесс определения страхового покрытия (Medi-Cal, Medicare, коммерческое и т. д.) держателя нескольких видов медицинских страховых полисов, которое будет использоваться для оплаты лечения в первую очередь.

Доплата: сумма, обычно уплачиваемая при получении услуги, в дополнение к оплате страховой компании. Участники плана Blue Shield Promise, которые не оплачивают долю затрат, не платят за покрываемые страховкой услуги.

Страховое покрытие (покрываемые услуги): медицинские услуги, предоставляемые участникам плана Blue Shield Promise, на которые распространяются условия, ограничения и исключения, указанные в договоре с программой Medi-Cal и перечисленные в настоящем свидетельстве страхового покрытия (Evidence of Coverage, EOC) и в любых дополнениях к нему.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

DHCS: Департамент здравоохранения штата Калифорния (California Department of Health Care Services). Государственное учреждение, которое контролирует работу программы Medi-Cal.

Утвержденные DHCS поставщики услуг: поставщики услуг программы Medi-Cal, имеющие право предписывать NEMT. К ним относятся: врачи первичного обслуживания и узкие специалисты; фельдшеры; практикующие медсестры; сертифицированные сестры-акушерки; реабилитологи; логопеды; эрготерапевты; психиатры и наркологи.

Прекратить участие: прекратить использование данного плана медицинского страхования в связи с несоответствием критериям или переходом в новый план медицинского страхования. Для прекращения участия в плане вы подписываете форму, в которой указано, что вы больше не хотите использовать данный план медицинского страхования, или обращаетесь в программу выбора медицинских услуг (HCO) и прекращаете участие в плане по телефону.

DMHC: Департамент управляемого медицинского обслуживания штата Калифорния (California Department of Managed Health Care). Государственное учреждение, которое контролирует работу планов управляемого медицинского обслуживания.

Медицинское оборудование длительного пользования (Durable medical equipment, DME): оборудование, необходимое по медицинским показаниям и назначенное врачом или другим поставщиком услуг. Выбор между арендой или приобретением DME остается за планом Blue Shield Promise. Арендная плата не может превышать стоимость покупки. Ремонт медицинского оборудования покрывается планом медицинского страхования.

Программа диспансеризации, диагностики и лечения заболеваний (Early and periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT): услуги EPSDT предоставляются участникам Medi-Cal младше 21 года в целях охраны здоровья. Участники обязаны проходить все необходимые в их возрасте медицинские осмотры и исследования для выявления и своевременного лечения заболеваний.

Состояние, требующее экстренной медицинской помощи: медицинское или психическое состояние с тяжелыми симптомами, например роды (см. определение выше) или сильная боль, которое, по мнению здравомыслящего человека без медицинского образования, без немедленной медицинской помощи приведет к следующим последствиям:

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- поставит под угрозу ваше здоровье или здоровье ребенка в утробе матери;
- вызовет нарушение функционального состояния организма;
- приведет к сбою в работе органа или части тела.

Услуги отделения скорой помощи: обследование, выполняемое врачом (или персоналом под руководством врача, если это не противоречит закону), для выявления состояния, требующего экстренной медицинской помощи. Услуги, требуемые по медицинским показаниям, чтобы привести пациента в стабильное состояние, используя возможности медицинского учреждения.

Экстренная медицинская транспортировка: перевозка пациента, состояние которого требует экстренной медицинской помощи, в машине скорой помощи или специальном автомобиле в отделение скорой помощи.

Зарегистрированный участник: участник плана медицинского страхования, получающий предусмотренное планом обслуживание.

Исключенные услуги: услуги, не покрываемые планом Blue Shield Promise; непокрываемые услуги.

Услуги планирования семьи: услуги по предупреждению беременности или выбору благоприятного срока наступления беременности.

Центр, прошедший федеральную аттестацию (Federally Qualified Health Center, FQHC): медицинский центр, расположенный на территории ограниченного доступа к медицинским услугам. FQHC оказывает первичную медицинскую помощь и профилактические услуги.

Оплата услуг по факту (Fee-For-Service, FFS): система оплаты, которая означает, что вы не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания. На условиях FFS врач должен принимать стандартную страховку Medi-Cal и отправлять счета за полученные вами услуги непосредственно в Medi-Cal.

Динамическое наблюдение: регулярные обращения пациента к врачу для контроля состояния после госпитализации или во время курса лечения.

Фармакологический справочник: перечень препаратов или товаров медицинского назначения, соответствующих определенным критериям и одобренных для участников плана.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Мошенничество: намеренное введение в заблуждение или искажение информации лицом, заведомо осознающим, что такое действие может привести к незаконному извлечению выгоды лично им или иным лицом.

Перинатальные центры (Freestanding Birth Centers, FBC): медицинские учреждения, в которых планируется рождение ребенка вне дома, лицензированные или иным образом одобренные государством для оказания услуг в предродовой и послеродовой периоды и во время родов, а также предоставляющие амбулаторное обслуживание, предусмотренное планом. Такие учреждения не являются больницами.

Претензия: устное или письменное выражение недовольства участника планом Blue Shield Promise, поставщиком услуг, качеством медицинского обслуживания или качеством предоставляемых услуг. Жалоба — то же, что претензия.

Абилитация (услуги и технические средства): медицинские услуги, которые помогают сохранить, развить или улучшить навыки самообслуживания и функциональное состояние больного.

Программа выбора медицинских услуг (Health Care Options, HCO): программа, сотрудники которой могут зарегистрировать вас в плане медицинского страхования или прекратить ваше участие в нем.

Поставщики медицинских услуг: врачи и специалисты, например хирурги, онкологи, врачи, специализирующиеся на лечении заболеваний отдельных органов, которые сотрудничают с планом Blue Shield Promise или входят в сеть плана. Поставщики, входящие в сеть плана Blue Shield Promise, должны иметь лицензию на осуществление деятельности в штате Калифорния и на предоставление услуг, оплачиваемых планом.

Для обращения к специалистам в большинстве случаев необходимо направление PCP. Прежде чем направить участника к специалисту, PCP должен получить предварительное одобрение плана Blue Shield Promise.

Некоторые услуги можно получить и **без** направления PCP, например услуги планирования семьи, экстренную медицинскую помощь, услуги акушера-гинеколога или анонимные услуги.

Виды поставщиков медицинских услуг:

- Аудиолог — поставщик, проверяющий остроту слуха.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Сертифицированная сестра-акушерка — медсестра, обеспечивающая медицинский уход во время беременности и родов.
- Семейный врач — врач, который лечит общие заболевания у людей всех возрастных категорий.
- Врач общей практики — врач, который лечит общие заболевания.
- Терапевт — врач, получивший специальное образование в области лечения болезней внутренних органов.
- Младшая медсестра — лицензированная медсестра, работающая с врачом.
- Психолог-консультант — специалист, помогающий в решении семейных проблем.
- Фельдшер или сертифицированный фельдшер — лицо, не имеющее лицензии, которое помогает врачам предоставлять медицинское обслуживание.
- Средний медицинский персонал — термин, используемый для таких поставщиков медицинских услуг, как сестра-акушерка, фельдшер или практикующая медсестра.
- Медсестра-анестезиолог — медсестра, предоставляющая услуги анестезии.
- Практикующая медсестра или фельдшер — лицо, работающее в клинике или в кабинете врача и занимающееся диагностикой, лечением и осуществлением ухода в рамках своих полномочий.
- Акушер-гинеколог — врач, который специализируется на женском здоровье, включая ведение беременности и родов.
- Эрготерапевт — поставщик, который помогает вернуть повседневные навыки и умения, утраченные в результате заболевания или травмы.
- Педиатр — врач, который лечит детей от рождения до подросткового возраста.
- Реабилитолог — поставщик, который помогает восстановить физическую силу, утраченную в результате заболевания или травмы.
- Подиатр — врач, специализирующийся на лечении заболеваний стоп.
- Клинический психолог — специалист, который лечит нарушения психического состояния, но не назначает лекарственных препаратов.
- Зарегистрированная медсестра — медсестра, которая прошла более длительное обучение, чем младший медицинский персонал, и которая имеет лицензию на выполнение определенных задач под руководством врача.
- Респиратолог — поставщик, который лечит заболевания органов дыхания.
- Логопед — поставщик, который исправляет дефекты речи.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Медицинская страховка: страховое покрытие, обеспечивающее застрахованному лицу оплату медицинских и хирургических услуг посредством возмещения расходов, связанных с заболеванием или травмой, или посредством оплаты услуг поставщика.

Медицинское обслуживание на дому: квалифицированный сестринский уход и другие услуги, предоставляемые на дому.

Поставщики медицинского обслуживания на дому: поставщики, предоставляющие квалифицированные сестринские и прочие услуги на дому.

Хоспис: услуги по облегчению физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта участника с неизлечимым заболеванием (который, как ожидается, проживет не более 6 месяцев).

Больница: учреждение, в котором врачи и медсестры предоставляют стационарное и амбулаторное медицинское обслуживание.

Госпитализация: поступление в больницу для получения стационарного лечения.

Амбулаторное лечение в больнице: медицинские или хирургические услуги, предоставляемые в больнице без госпитализации пациента.

Стационарное лечение: круглосуточное пребывание в больнице или другом учреждении с целью получения необходимой медицинской помощи.

Долгосрочное обслуживание: получение услуг в учреждении сроком более одного месяца с момента поступления.

План управляемого медицинского обслуживания: план Medi-Cal, который сотрудничает только с определенными врачами, специалистами, клиниками, аптеками и больницами, предоставляющими услуги участникам Medi-Cal, зарегистрированным в данном плане. План Blue Shield Promise является планом управляемого медицинского обслуживания.

Медицинский дом: модель медицинского обслуживания, способствующая повышению качества медицинских услуг, активному участию пациента в процессе лечения и снижению со временем ненужных расходов.

По медицинским показаниям (медицинская необходимость): лечение «по медицинским показаниям» означает, что планируемые лечебные мероприятия обоснованны и необходимы для спасения жизни, предотвращения тяжелого заболевания, инвалидизации или облегчения сильной боли, связанной с

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

заболеванием, патологией или травмой. Для участников младше 21 года программа Medi-Cal покрывает обусловленное медицинскими показаниями лечение физических и психических патологий и заболеваний, включая расстройства, вызванные употреблением психоактивных веществ, в соответствии с положениями пункта 1396d(r) раздела 42 Кодекса США.

Medicare: федеральная программа медицинского страхования для лиц от 65 лет, некоторых категорий лиц с инвалидностью младше 65 лет и лиц с терминальной стадией хронической болезни почек (хронической почечной недостаточностью — сокращенно ХПН, — требующей проведения диализа или трансплантации почки).

Участник: удовлетворяющий критериям участник программы Medi-Cal, зарегистрированный в плане Blue Shield Promise и имеющий право на получение покрываемых услуг.

Поставщик психиатрических услуг: лицензированный специалист, предоставляющий пациентам психиатрические услуги и услуги поведенческой терапии.

Услуги родовспоможения: услуги сертифицированной сестры-акушерки (certified nurse midwife, CNM) и лицензированной акушерки (licensed midwife, LM), оказываемые в предродовой и послеродовой периоды и во время родов, в том числе услуги планирования семьи для матери и неонатологические услуги для новорожденного.

Сеть: группа врачей, клиник, больниц и других поставщиков услуг, работающих по договору с планом Blue Shield Promise и предоставляющих медицинское обслуживание.

Поставщик услуг, входящий в сеть: см. «Участвующий поставщик услуг».

Непокрываемые услуги: услуги, не покрываемые планом Blue Shield Promise.

Неэкстренная медицинская транспортировка (Non-emergency medical transportation, NEMT): транспортировка пациента, которому состояние здоровья не позволяет добраться на прием к врачу на машине, автобусе, электричке или такси. План Blue Shield Promise оплачивает минимальную стоимость услуг NEMT в соответствии с вашими медицинскими потребностями при необходимости поездки на прием.

Препарат, не входящий в фармакологический справочник: препарат, не включенный в указатель лекарственных средств, рекомендуемых планом.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Немедицинская транспортировка (Non-medical transportation, NMT): транспортировка на прием к врачу и обратно для получения услуги, покрываемой программой Medi-Cal и утвержденной вашим поставщиком услуг.

Неучаствующий поставщик: поставщик, который не входит в сеть плана Blue Shield Promise.

Альтернативное медицинское страхование (Other health coverage, OHC): под альтернативным медицинским страхованием (OHC) подразумевается медицинское страховое покрытие, предоставляемое частными фирмами. Оно может распространяться на медицинские, стоматологические, офтальмологические, фармацевтические услуги и/или дополнительные планы программы Medicare (части C и D).

Ортопедический аппарат: устройство, которое крепится снаружи тела и используется по медицинским показаниям для опоры или коррекции больной или травмированной части тела.

Услуги вне зоны обслуживания: услуги, предоставляемые участнику за пределами зоны обслуживания плана.

Поставщик услуг, не входящий в сеть: поставщик, не оказывающий услуги в сети плана Blue Shield Promise.

Амбулаторное лечение: получение необходимой медицинской помощи без круглосуточного пребывания в больнице или другом учреждении.

Амбулаторные психиатрические услуги: амбулаторные услуги для участников с психическими заболеваниями легкой и средней тяжести, включая:

- индивидуальную и групповую оценку и лечение психического здоровья (психотерапия);
- психологическое тестирование при наличии клинических показаний с целью оценки состояния психического здоровья;
- амбулаторные услуги для контроля медикаментозного лечения;
- консультации психиатра;
- амбулаторные лабораторные исследования, медицинские товары и пищевые добавки.

Паллиативная помощь: услуги по облегчению физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта участника с тяжелым заболеванием.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Участвующая больница: лицензированная больница, заключившая договор с планом Blue Shield Promise на предоставление услуг участникам при получении ими медицинского обслуживания. Перечень покрываемых услуг, предоставляемых больницами, регламентирован проводимой планом Blue Shield Promise оценкой эффективности использования ресурсов здравоохранения, политикой плана в отношении обеспечения качества или договором, заключенным между планом Blue Shield Promise и больницей.

Участвующий поставщик (участвующий врач): врач, больница, другой лицензированный специалист или медицинское учреждение, включая учреждения, специализирующиеся на подострых состояниях, которые работают по договору с планом Blue Shield Promise и предоставляют участникам, проходящим лечение, покрываемые услуги.

Услуги терапевта: услуги, предоставляемые специалистом, получившим лицензию штата на медицинскую деятельность или остеопатию, за исключением медицинской помощи, предоставляемой в стационаре и включенной в больничный счет.

План: см. «План управляемого медицинского обслуживания».

Постстабилизационное обслуживание: услуги, предоставляемые после стабилизации состояния, требующего экстренной медицинской помощи.

Предварительное одобрение (предварительное разрешение): некоторые услуги, рекомендованные вашим PCP, требуют одобрения плана Blue Shield Promise. План Blue Shield Promise одобряет предоставление услуг только при наличии медицинских показаний. План Blue Shield Promise не выдает разрешения на услуги, оказываемые неучаствующими поставщиками, если, по мнению плана, участник может получить аналогичные или более целесообразные услуги у поставщиков плана Blue Shield Promise. Направление врача не является одобрением услуги. Одобрение выдает только план Blue Shield Promise.

Страховой взнос: сумма, выплачиваемая за страховое покрытие; стоимость страхового покрытия.

Лекарственное обеспечение: страховое покрытие рецептурных препаратов, назначаемых поставщиком услуг.

Рецептурный препарат: лекарственный препарат, по закону отпускаемый только по назначению поставщика услуг, имеющего лицензию, в отличие от безрецептурных препаратов (over-the-counter, OTC), отпускаемых без рецепта врача.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Перечень предпочтительных препаратов (Preferred drug list, PDL): список препаратов, отобранных и утвержденных планом медицинского страхования, в соответствии с которым врач делает назначения. Также «фармакологический справочник».

Первичная медицинская помощь: см. «Плановое медицинское обслуживание».

Поставщик первичных медицинских услуг (Primary care provider, PCP): лицензированный поставщик услуг, к которому вы в первую очередь обращаетесь за медицинской помощью. PCP направляет пациентов к соответствующим специалистам. Некоторые виды услуг требуют предварительного одобрения, за исключением следующих случаев:

- экстренная медицинская помощь;
- помощь акушера-гинеколога;
- анонимные медицинские услуги;
- услуги планирования семьи.

Вашим PCP может быть:

- врач общей практики;
- терапевт;
- педиатр;
- семейный врач;
- акушер-гинеколог;
- FQHC или RHC;
- практикующая медсестра;
- фельдшер;
- клиника.

Предварительное разрешение (предварительное одобрение): формальный процесс, в рамках которого поставщик медицинских услуг получает одобрение перед предоставлением определенных услуг и процедур.

Протез: искусственная часть тела, заменяющая утраченный орган.

Справочник поставщиков услуг: перечень поставщиков услуг, входящих в сеть плана Blue Shield Promise.

Неотложное психиатрическое состояние: психическое расстройство, сопровождающееся серьезными или тяжелыми симптомами, которые представляют непосредственную угрозу для пациента или окружающих, либо

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

такое состояние психики, при котором удовлетворение потребности в пище, жилье и одежде невозможно.

Услуги здравоохранения: медицинские услуги, направленные на охрану здоровья населения в целом, включая, помимо прочего, анализ показателей здоровья населения, наблюдение за состоянием здоровья, пропаганда здорового образа жизни, профилактическая помощь, инфекционный контроль, охрана окружающей среды, санитарно-эпидемиологический контроль, готовность к чрезвычайным ситуациям и ликвидация их последствий и охрана труда.

Квалифицированный поставщик услуг: врач, прошедший профессиональную подготовку по профилю своей деятельности.

Восстановительная хирургия: операции по исправлению или восстановлению физических недостатков с целью максимально возможного улучшения функционального состояния или восстановления нормального внешнего вида. К таким недостаткам относятся отклонения, вызванные врожденными дефектами, пороками развития, травмами, инфекциями, опухолями и заболеваниями.

Направление: рекомендация PCP обратиться за консультацией к другому специалисту. Некоторые покрываемые услуги требуют направления врача и предварительного одобрения.

Плановая медицинская помощь: лечебно-профилактическая помощь при наличии медицинских показаний, профилактические осмотры детей и динамическое наблюдение пациентов. Основной целью плановой медицинской помощи является профилактика заболеваний.

Фельдшерско-акушерский пункт (Rural Health Clinic, RHC): медицинский центр, расположенный на территории ограниченного доступа к медицинским услугам. RHC оказывают первичную медицинскую помощь и профилактические услуги.

Анонимные услуги: услуги, связанные с планированием семьи, лечением заболеваний, передающихся половым путем, ВИЧ/СПИДом, изнасилованием и абортами.

Тяжелое заболевание: заболевание или состояние, которое требует лечения и которое может привести к смертельному исходу.

Зона обслуживания: географическая зона обслуживания плана Blue Shield Promise. В данном случае зоной обслуживания является округ Лос-Анджелес.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Квалифицированный сестринский уход: покрываемые услуги, предоставляемые лицензированными медсестрами, лаборантами и/или психотерапевтами во время пребывания в учреждении квалифицированного сестринского ухода или у участника на дому.

Учреждение квалифицированного сестринского ухода: учреждение, в котором круглосуточно предоставляется сестринский уход, который вправе предоставлять только квалифицированный медицинский персонал.

Специалист (врач узкой специализации): врач, который лечит только определенные виды заболеваний, например хирург-ортопед (лечит переломы костей); аллерголог (лечит аллергию); кардиолог (лечит заболевания сердца). Для обращения к специалистам в большинстве случаев необходимо направление PCP.

Специализированные психиатрические услуги:

- Амбулаторные услуги:
  - психиатрические услуги (оценка, составление плана, лечение, реабилитация, сопутствующие услуги);
  - медикаментозная поддержка;
  - дневная интенсивная терапия;
  - реабилитационные услуги в дневное время;
  - кризисное вмешательство;
  - стабилизация критических состояний;
  - ведение пациентов из целевых групп;
  - поведенческая терапия;
  - координация интенсивной медицинской помощи (Intensive care coordination, ICC);
  - интенсивное обслуживание на дому (Intensive home-based services, IHBS);
  - терапевтический патронат (Therapeutic foster care, TFC).
- Услуги учреждений интернатного типа:
  - услуги реабилитации взрослых в учреждении интернатного типа;
  - услуги реабилитации в кризисных ситуациях в учреждении интернатного типа.
- Стационарные услуги:
  - лечение острых состояний в психиатрической больнице;
  - профессиональные услуги в психиатрической больнице;
  - услуги психиатрических учреждений.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Смертельное заболевание: необратимое медицинское состояние, которое, вероятно, завершится смертельным исходом в течение одного года при естественном течении болезни.

Триаж (установление очередности оказания медицинской помощи): оценка состояния здоровья участника врачом или медсестрой, обученной проводить скрининг, с целью определения срочности оказания медицинской помощи.

Неотложная медицинская помощь (неотложные услуги): услуги, направленные на лечение заболевания, травмы или состояния, не требующих экстренного медицинского вмешательства. Вы можете получить неотложную медицинскую помощь вне сети плана, если поставщики, входящие в сеть, временно недоступны.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8. Памятка участника плана Blue Shield Promise

Как получить рецептурный препарат

При лечении таких заболеваний и состояний, как высокое артериальное давление и диабет, врач выписывает рецепт. Рецепт выписывается в соответствии с оценкой состояния вашего здоровья.

Первичный отпуск препаратов по рецепту:

Если вы получаете рецептурный препарат впервые, вы должны обратиться в аптеку, которая сотрудничает с планом Blue Shield Promise. Перечень аптек, сотрудничающих с планом Blue Shield Promise, представлен в справочнике поставщиков услуг. Для того чтобы узнать, где находится ближайшая аптека, посетите наш веб-сайт blueshieldca.com/promise/medi-cal или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону (800) 605-2556 (TTY 711) (звонок бесплатный) с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Если вам требуется экстренная или неотложная медицинская помощь, вам помогут сотрудники, которые работают круглосуточно и без выходных. Звоните по телефону (800) 605-2556 (TTY 711). При определенных обстоятельствах вы также можете получить в аптеке «аварийный запас» препарата.

Повторный отпуск препаратов по рецепту:

Если вы повторно получаете препарат по ранее выписанному рецепту, вы должны обратиться в аптеку, которая сотрудничает с планом Blue Shield Promise. Вы также можете получить 90-дневный запас лекарственных средств для поддерживающей терапии в определенных аптеках по месту жительства или по почте. Для получения 90-дневного запаса попросите врача выписать вам соответствующий рецепт с возможностью повторного получения препарата для поддерживающей терапии. План Blue Shield Promise сотрудничает с аптеками, расположенными по всему округу Лос-Анджелес, которые предлагают данную услугу.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Аптечная услуга «лекарства почтой»:

Для того чтобы получить 90-дневный запас лекарственных средств для поддерживающей терапии по почте с доставкой домой или на работу, вы должны обратиться в аптеку Blue Shield Promise, предоставляющую услугу «лекарства почтой». Чтобы получить более подробную информацию, звоните в отдел обслуживания участников по телефону (800) 605-2556 (TTY 711). Звонок бесплатный. Вы также можете найти информацию об аптеках, предоставляющих данную услугу, в Интернете: https://promise.blueshieldca.com/ca/pharmacysearch?version=2020&lob=mcal.

Аптечная услуга «лекарства почтой» не является обязательной и остается на ваше усмотрение.

Специализированные аптеки:

План Blue Shield Promise может потребовать, чтобы вы приобретали некоторые препараты особой категории в наших работающих по договору специализированных аптеках, имеющих опыт работы с препаратами особой категории.

- Медицинские работники высокой квалификации и персонал специализированных аптек готов оказать участникам индивидуальную помощь при лечении хронических и сложных заболеваний.
- Запас препаратов особой категории выдается не более чем на один месяц в связи с их высокой стоимостью и правилами применения.
- Специализированные аптеки отправляют препараты особой категории по почте вам домой.
- Специализированные препараты внесены в перечень покрываемых препаратов, так называемый фармакологический справочник.
- С фармакологическим справочником можно ознакомиться на веб-сайте blueshieldca.com/promise/medi-cal.
    - Зайдите в раздел «For Members» (Для участников).
    - В меню «Member Services» (Услуги для участников) слева нажмите на «Pharmacy Services» (Услуги аптек).
    - Фармакологический справочник программы Medi-Cal (Medi-Cal Formulary) см. в разделе «Resources» (Ресурсы).

Как получить рецептурные препараты в аптеке:

1. Выберите заключившую с нами договор аптеку, расположенную в вашем районе.
2. Принесите рецепт в аптеку.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3. Отдайте рецепт фармацевту и предъявите идентификационную карту участника плана Blue Shield Promise. Это поможет фармацевту выдать вам лекарства.
4. Убедитесь, что вы сообщили фармацевту правильный адрес и номер телефона.
5. Убедитесь, что аптека осведомлена обо всех лекарственных средствах, которые вы принимаете, и аллергических реакциях на препараты.
6. Если у вас возникнут вопросы по выписанным вам рецептам, обязательно задайте их фармацевту.

Участники программы Medi-Cal не оплачивают рецептурные препараты. Если вы являетесь участником программы Medi-Cal и вас попросили оплатить какой-либо рецептурный препарат, обратитесь в план Blue Shield Promise по телефону (800) 605-2556 (TTY 711).

По неотложным вопросам обращайтесь в справочную службу медсестер плана Blue Shield Promise по телефону 1-800-609-4166 (TTY 711), которая работает круглосуточно и без выходных, в том числе в праздничные дни.

Что представляет собой фармакологический справочник

План Blue Shield Promise использует перечень утвержденных препаратов, который называется «фармакологическим справочником». Комиссия врачей и фармацевтов каждые 3 (три) месяца пересматривает этот перечень с тем, чтобы добавить в него новые препараты или исключить существующие. Препараты могут быть добавлены в фармакологический справочник, при условии что они соответствуют всем нижеперечисленным требованиям:

- Одобрены Управлением по надзору за качеством пищевых продуктов и лекарственных средств (Food and Drug Administration, FDA).
- Признаны безопасными и эффективными.

Как правило, PCP назначает препараты из фармакологического справочника плана Blue Shield Promise. Ваш PCP будет назначать препарат, исходя исключительно из оценки вашего состояния и пользы препарата для вашего здоровья. Вы можете позвонить в план Blue Shield Promise, чтобы попросить предоставить вам копию фармакологического справочника на родном языке, напечатанную крупным шрифтом, в аудио- или каком-либо альтернативном формате. Вы также можете обратиться в план Blue Shield Promise и запросить сравнительный список фармакологических справочников всех партнеров по плану медицинского страхования.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Патентованные и непатентованные препараты

В составе непатентованного препарата присутствует то же активное вещество, что и в патентованном аналоге препарата. Непатентованные препараты одобряются Управлением по надзору за качеством пищевых продуктов и лекарственных средств (FDA) и, как правило, стоят дешевле, чем патентованные. Аптеки, как правило, отпускают непатентованные препараты, за исключением тех случаев, когда их применение запрещено в соответствии с медицинским заключением либо непатентованного аналога патентованного препарата не существует. Прежде чем назначить какой-либо патентованный препарат при наличии непатентованного аналога, ваш врач должен связаться с планом Blue Shield Promise и получить разрешение.

На какие препараты распространяется страховое покрытие

Вы можете получить следующие препараты и другие товары при наличии медицинских показаний и при условии, что их назначил врач:

- рецептурные препараты, перечисленные в фармакологическом справочнике плана Blue Shield Promise;
- безрецептурные препараты и лекарственные средства, отпускаемые без рецепта (такие как сиропы от кашля и простуды, капли от кашля или аспирин), перечисленные в фармакологическом справочнике плана Blue Shield Promise;
- необходимые лекарства и принадлежности для больных диабетом: инсулин, инсулиновые шприцы, тест-полоски для определения содержания глюкозы, ланцеты и прокалыватели, инсулиновые шприц-ручки, глюкометры, в том числе для лиц с нарушениями зрения, и тест-полоски для определения ацетона в моче;
- средства предупреждения беременности, противозачаточные таблетки, презервативы и контрацептивные гели, одобренные FDA и включенные в фармакологический справочник плана Blue Shield Promise;
- препараты экстренной контрацепции;
- шприц-ручки с адреналином (EpiPen), пневмотахометры и спейсеры.

Препараты экстренной контрацепции («Plan B»)

Вы можете получить средства экстренной контрацепции:

- у своего PCP;
- в аптеке по рецепту PCP (для лиц младше 17 лет);
- в аптеке без рецепта (для лиц старше 17 лет);
- в аптеке, которая не входит в сеть плана Blue Shield Promise (в этом случае вас могут попросить оплатить данную услугу, а план Blue Shield Promise возместит эту сумму);

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- в местной клинике по планированию семьи.

Чтобы получить перечень аптек, в которых можно получить препараты экстренной контрацепции, звоните в план Blue Shield Promise по телефону (800) 605-2556 (TTY 711).

На какие препараты не распространяется страховое покрытие

- Препараты, полученные в аптеке, не входящей в сеть плана, за исключением препаратов, необходимых в экстренных случаях.
- Препараты, не включенные в фармакологический справочник, за исключением одобренных планом Blue Shield Promise.
- Препараты экспериментального или исследовательского характера, за исключением некоторых случаев, когда участник страдает неизлечимым заболеванием. Если вам отказали в выдаче препарата экспериментального или исследовательского характера, вы имеете право попросить о проведении независимой медицинской экспертизы (IMR). Более полную информацию по этому вопросу можно найти в разделе «Урегулирование проблем» данного справочника.
- Косметические лекарственные средства, за исключением тех, что были назначены по медицинским показаниям.
- Препараты для лечения эректильной и/или сексуальной дисфункции.
- Диетические и питательные продукты, не включенные в фармакологический справочник, за исключением случаев, когда они необходимы по медицинским показаниям либо для лечения фенилкетонурии.
- Любой инъекционный препарат без медицинских показаний и не назначенный врачом.
- Препараты для подавления аппетита, за исключением необходимых по медицинским показаниям при патологическом ожирении.
- Замена неиспользованных или поврежденных препаратов не более 2 (двух) раз на протяжении одного календарного года (с января по декабрь).
- Препараты для лечения бесплодия.
- Препараты, не одобренные FDA.
- Препараты, выведенные в программу Medi-Cal с оплатой услуг по факту (Fee-For-Service).
- Препараты, которые могут покрываться планом части D программы Medicare или другой программой страхования с лекарственным обеспечением.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Препараты, изготавливаемые по прописи, при наличии готового препарата, одобренного FDA.
- Препараты от облысения, для повышения физической выносливости, омолаживающие косметические средства, препараты, стимулирующие умственные способности (за исключением показанных при психических заболеваниях или заболеваниях, сопровождающихся потерей памяти, включая, помимо прочего, деменцию и болезнь Альцгеймера).
- Препараты, покрываемые в рамках программы медицинского обслуживания детей штата Калифорния (CCS)

Препараты, отсутствующие в фармакологическом справочнике

В некоторых случаях врач вынужден назначить препарат, который отсутствует в фармакологическом справочнике. В таком случае он должен связаться с планом Blue Shield Promise и подать запрос о предварительном разрешении. Чтобы принять решение о страховом покрытии данного препарата, план Blue Shield Promise может попросить вашего поставщика услуг предоставить дополнительную информацию. В течение 24 часов после получения запроса о предварительном разрешении

план Blue Shield Promise сообщит вашему поставщику услуг и фармацевту, одобрен ли данный препарат. После этого план Blue Shield Promise, и/или ваш поставщик услуг, или сотрудник аптеки сообщат вам, покрывается ли ваш препарат. Если данный препарат будет одобрен, вы сможете получить его в одной из аптек, сотрудничающих с планом Blue Shield Promise. Если лекарственный препарат не будет одобрен, вы имеете право подать апелляцию или претензию в отношении данного решения. Подавая апелляцию, вы просите о пересмотре решения. Более полную информацию по этому вопросу можно найти в разделе «Урегулирование проблем» данного справочника.

Как получить лекарственные средства в экстренных случаях, в нерабочее время и в праздничные дни

- У участников плана Blue Shield Promise есть доступ к круглосуточным аптекам, которые сотрудничают с планом Blue Shield Promise и работают круглосуточно и без выходных.
- Вы можете найти ближайшую круглосуточную аптеку на нашем веб-сайте blueshieldca.com/promise/medi-cal.
- Аптеки, сотрудничающие с планом Blue Shield Promise, отпускают лекарственные средства в любое время, а также в экстренных случаях.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- В экстренной ситуации фармацевт также имеет право выдать трехдневный, или 72-часовой, запас лекарственного препарата, чтобы не прерывать лечение.

Часть D программы Medicare: лекарственное обеспечение для получателей льгот по двум программам — Medicare и Medi-Cal

Федеральная программа лекарственного обеспечения, называемая частью D, находится в ведении программы Medicare. Если вы получаете льготы по программе Medi-Cal посредством участия в программе Medicare, большинство рецептурных препаратов вы будете получать через программу Medicare. Некоторые рецептурные препараты, не покрываются программой Medicare, но покрываются программой Medi-Cal, поэтому вы можете получать их через программу Medi-Cal. Однако если вы участвуете в программе Medi-Cal через план Blue Shield Promise и у вас есть покрытие по части D программы Medicare, которое вам предоставляет другой план медицинского страхования, в вашей аптеке не смогут выдавать вам препараты, покрываемые частью D программы Medicare в рамках вашего страхового покрытия программы Medi-Cal через план Blue Shield Promise. Свяжитесь с представителями вашего плана медицинского страхования, предоставляющего покрытие по части D программы Medicare. Более подробную информацию вы можете получить, позвонив в план Blue Shield Promise. Для получения дополнительной информации о части D программы Medicare и выборе плана лекарственного обеспечения в рамках программы Medicare (Medicare Prescription Drug Plan) звоните в программу Medicare по телефону (800) 633-4227 (TTY: 1-877-486-2048) или посетите веб-сайт medicare.gov.

Как получить помощь на родном языке и людям с ограниченными возможностями

Печатные материалы на вашем языке и в другом формате

Вы имеете право получать от плана Blue Shield Promise печатные материалы на любом из следующих языков:

испанский, арабский, армянский, китайский, фарси, кхмерский, корейский, тагальский, русский, вьетнамский и английский. Вам также могут предоставить материалы, напечатанные крупным шрифтом, в виде аудиозаписи и в других форматах.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Бесплатные услуги устного перевода

При получении медицинских услуг вы имеете право воспользоваться бесплатными услугами устного перевода. План Blue Shield Promise предлагает бесплатные услуги устного перевода на ваш язык, в том числе с американского языка жестов, Во время посещения врача необходимо пользоваться услугами профессионального переводчика. Устный переводчик — это специалист, который передает смысл сказанного с одного языка или языка жестов на другой. С его помощью врач поймет ваши жалобы, а вы поймете свой диагноз и рекомендации по лечению. Переводчик — это лицо, прошедшее профессиональное обучение. Он владеет медицинской терминологией и сможет обеспечить правильный перевод диалога между вами и вашим врачом. Переводчик обязан соблюдать конфиденциальность вашего с врачом общения. Не следует использовать в роли переводчика друзей и родственников, особенно детей (за исключением экстренных случаев).

Позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise, если вам нужны услуги устного перевода. Мы можем помочь вам, общаясь с вами по телефону на вашем языке, и мы обеспечим присутствие устного переводчика во время вашего следующего посещения врача.

Шаг 1. Запишитесь на прием к врачу.

Шаг 2. Позвоните в план Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711) не позднее чем за десять рабочих дней до даты приема у врача.

Будьте готовы предоставить следующую информацию:

- ваше имя и фамилию;
- идентификационный номер участника;
- дату и время приема у врача;
- имя и фамилию врача;
- адрес и номер телефона врача.

Если время посещения врача изменилось или прием был отменен, как можно скорее позвоните в план Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711).

Участники, страдающие глухотой, и лица с нарушениями слуха могут набрать 711 на текстовом телефоне (TTY-устройстве). Этот номер соединит вас с калифорнийской службой ретрансляции (California Relay Service, CRS). Профессиональные операторы службы CRS помогут вам пообщаться с сотрудниками плана Blue Shield Promise или вашим врачом.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Доступная среда для лиц с ограниченными возможностями

Многие врачебные кабинеты и клиники учитывают интересы людей с ограниченными возможностями. Они обеспечивают доступные парковочные места, пандусы, просторные кабинеты для осмотра и весы, приспособленные для людей в инвалидных колясках. Перечень врачей, которые предоставляют такие условия, приведен в справочнике поставщиков услуг. Отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise также может помочь вам найти врача, который соответствует вашим особым потребностям.

Ни один врачебный кабинет, клиника или больница не могут отказать вам в предоставлении услуг на основании того, что вы имеете ограниченные возможности. Незамедлительно позвоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise, если вы не можете получить помощь, в которой нуждаетесь, или у вас возникли трудности с ее получением.

Не забудьте сообщить в кабинет врача, если во время приема вам потребуется дополнительное время или дополнительная помощь.

Жалобы

Вы можете подать жалобу, если:

- вам отказали в предоставлении услуг на основании того, что вы имеете ограниченные возможности или не говорите на английском языке;
- вам не предоставили устного переводчика;
- у вас есть претензии к устному переводчику;
- вы не смогли получить информацию на вашем языке;
- ваши культурные особенности не были учтены.

Подробнее о том, как подать жалобу, вы можете узнать в разделе «Урегулирование проблем» данного справочника.

Звоните в отдел обслуживания участников плана Blue Shield Promise по телефону **1-800-605-2556** (TTY 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: 711. Наш веб-сайт: blueshieldca.com/promise/medi-cal.