

Добро пожаловать в план медицинского страхования Care1st

Благодарим вас за то, что вы остановили свой выбор на Care1st и доверили нам обеспечение ваших медицинских нужд. Мы стремимся к тому, чтобы, сотрудничая с нами, вы получали обслуживание самого высокого качества.

Нужен совет?

Наш отдел обслуживания клиентов берет на себя заботу о ваших медицинских нуждах. Сотрудники отдела помогут вам разобраться в тех льготах, которые предоставляются вам в рамках плана медицинского страхования, а также помогут вам определиться с выбором врача. Также они могут помочь вам в решении возникших проблем и ответят на интересующие вас вопросы. В нашем штате есть сотрудники, говорящие на английском, испанском, кантонском диалекте китайского, армянском, русском и вьетнамском языках. Если вы говорите на каком-либо другом языке, вы можете связаться с Care1st и воспользоваться услугами наших телефонных переводчиков.

Пожалуйста, звоните по этим телефонам, чтобы связаться с отделом обслуживания клиентов плана медицинского страхования Care1st. Звонки бесплатные. Вы можете звонить с понедельника по пятницу, с 8:00 до 18:00. В экстренных ситуациях вы можете звонить по этим номерам круглосуточно, в любой день недели.

- **Если вы – участник программы Medi-Cal:** 1-800-605-2556
- **Если вы – участник программы Healthy Families:** 1-877-777-6843

Как мы вам помогаем

Мы знаем о том, что участники нашего плана являются носителями различных культур и языков. Мы хотим обеспечить высокое качество обслуживания для всех наших клиентов. Помимо прочего, мы предлагаем вам следующие услуги:

- **БЕСПЛАТНАЯ** языковая помощь, круглосуточно и без выходных.
- **БЕСПЛАТНЫЕ** услуги перевода языка жестов для участников с нарушениями слуха и/или речи.
- Руководство участника, образовательные медицинские брошюры и другая важная информация для участников, предоставляемая на английском, испанском, армянском, китайском, камбоджийском, фарси, корейском, тагальском, русском и вьетнамском языках.
- Врачи первичного медицинского обслуживания и специалисты, владеющие различными языками.

Бесплатные услуги по устному переводу

Вы можете позвонить в отдел обслуживания клиентов круглосуточно, в любой день недели, и поговорить с нашим сотрудником на своем родном языке. Если вам потребуются услуги устного переводчика при последующем посещении врача, позвоните нам по номеру 1-800-605-2556 с 8:00 до 18:00 не позднее, чем за 5 дней до назначенного визита.

Бесплатный транспорт

Если вам нужен транспорт для того, чтобы явиться к врачу, позвоните в отдел обслуживания клиентов по телефону 1-800-605-2556 не позднее чем за сутки до назначенного визита.

Права участников

Здесь вы можете узнать о своих правах.

Как подать жалобу

Если вы не удовлетворены каким-либо аспектом вашего обслуживания в рамках плана медицинского страхования Care1st Health Plan, мы хотим, чтобы вы сообщили нам об этом. Мы хотим вам помочь. Также мы хотели бы услышать ваши предложения по улучшению качества наших услуг.

Если вы хотите подать жалобу, вы можете:

- **Написать, прийти в офис или позвонить**
Координатору по вопросам жалоб в рамках плана медицинского страхования Care1st Health Plan по адресу:
601 Potrero Grande Drive,
Monterey Park, CA 91755

Тел.: 1-800-605-2556
Распечатайте копию формы для жалоб, нажав здесь
- **Заполнить жалобу в офисе вашего врача.**
- **Заполнить и отослать форму для жалоб, которая доступна на этом веб-сайте.**

Услуги по медицинскому просвещению

Отдел просвещения плана медицинского страхования Care1st Health Plan предлагает множество услуг, которые помогут вам и вашей семье оставаться здоровыми. Мы можем предоставить вам информацию о том, как регулировать течение болезни, контролировать свой вес, соблюдать здоровую диету, а также о многом другом. Мы можем помочь вам найти нужные курсы, консультационные группы и группы поддержки.

У нас работает информационная линия **Living Well** («Здоровая жизнь»), где вы сможете получить ответы на вопросы о холестерине, контроле веса, физических упражнениях, принципах здорового питания, диабете. Позвоните Линде Фляйшман (Linda Fleischman) или Розе Эрнандес (Rosa Hernandez) по номеру 1-800-605-2556 в указанное ниже время, чтобы получить доступ к информационной линии **Living Well**. Звонки бесплатные.

- Понедельник: 14:00 – 17:00
- Среда: 9:00 – 12:00

Как мне стать участником плана Care1st?

Зачисление в план медицинского страхования производит Health Care Options (HCO). Вы можете связаться непосредственно с этой организацией по телефону 1-800-430-4263. HCO отправит вам по почте пакет документов для зачисления, которые вам будет необходимо заполнить и отослать обратно. С момента получения HCO вашего пакета документов до зачисления в Care1st пройдет от 15 до 45 дней.