

L.A. Care
HEALTH PLAN®

Справочник участника

Что вам следует знать о ваших льготах

L.A. Care Health Plan

Объединенные в один документ
Свидетельство страхового покрытия и Форма
разрешения на открытие информации

2018



Информация на других языках и в других форматах

Информация на других языках

Вы можете бесплатно получить данный Справочник участника и другие материалы плана на других языках. Звоните в Отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Звонок бесплатный.

Информация в других форматах

Вы можете бесплатно получать данную информацию в других вспомогательных форматах, например отпечатанную шрифтом Брайля, крупным шрифтом (18 пунктов) и в аудиоформате. Звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Звонок бесплатный.

Услуги переводчика

Нет необходимости использовать родственника, друга и особенно несовершеннолетнее лицо в качестве переводчика. Для получения бесплатных переводческих и языковых услуг, услуг, связанных с культурными особенностями участника, а также для получения помощи, доступной 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, или для получения данного Справочника участника на другом языке звоните в Отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Звонок бесплатный. Для заказа переводческих услуг и услуг, связанных с культурными особенностями, звоните в Отдел обслуживания участников как минимум за десять рабочих дней до назначенного времени приема у врача. Если время приема изменится, позвоните в Отдел обслуживания участников.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Информация на других языках и в других форматах

- Free language assistance services are available. You can request interpreting or translation services, information in your language or in another format, or auxiliary aids and services. Call L.A. Care at **1-888-839-9909** (TTY **711**), 24 hours a day, 7 days a week, including holidays. The call is free.
- Los servicios de asistencia de idiomas están disponibles de forma gratuita. Puede solicitar servicios de traducción e interpretación, información en su idioma o en otro formato, o servicios o dispositivos auxiliares. Llame a L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita.

• خدمات المساعدة اللغوية متاحة مجانًا. يمكنك طلب خدمات الترجمة الفورية أو الترجمة التحريرية أو معلومات بلغتك أو بتنسيق آخر أو مساعدات وخدمات إضافية. اتصل بـ L.A. Care على الرقم **1-888-839-9909** (TTY **711**) على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، بما في ذلك أيام العطلات. المكالمات مجانية.

- Տրամադրելի են լեզվական օգնության անվճար ծառայություններ: Կարող եք խնդրել բանավոր թարգմանչական կամ թարգմանչական ծառայություններ, Ձեր լեզվով կամ տարբեր ձևաչափով տեղեկություն, կամ օժանդակ օգնություններ և ծառայություններ: Զանգահարեք L.A. Care **1-888-839-9909** համարով (TTY **711**), օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր, ներառյալ տոնական օրերը: Այս հեռախոսազանգն անվճար է:
- 提供免費語言協助服務。您可申請口譯或翻譯服務，您使用之語言版本或其他格式的資訊，或輔助援助和服務。請致電 L.A. Care 電話 **1-888-839-9909** (TTY **711**)，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。上述電話均為免費。

• خدمات رایگان امداد زبانی موجود می باشد. می توانید برای خدمات ترجمه شفاهی یا کتبی، اطلاعات به زبان خودتان یا فرمت دیگر، یا امدادها و خدمات اضافی درخواست کنید. با L.A. Care به شماره **1-888-839-9909** (TTY **711**) در 24 ساعت شبانهروز و 7 روز هفته شامل روزهای تعطیل تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

- मुफ्त भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। आप दुभाषिया या अनुवाद सेवाओं, आपकी भाषा या किसी अन्य प्रारूप में जानकारी, या सहायक उपकरणों और सेवाओं के लिए अनुरोध कर सकते हैं। आप L.A. Care को **1-888-839-9909** (TTY **711**) नंबर पर फ़ोन करें, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन, छुट्टियों सहित। कॉल मुफ्त है।
- Muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Koj tuaj yeem thov kom muab cov ntaub ntawv txhais ua lus lossis txhais ua ntawv rau koj lossis muab txhais ua lwm yam lossis muab khoom pab thiab lwm yam kev pab cuam. Hu rau L.A. Care ntawm tus xov tooj **1-888-839-9909** (TTY **711**), tuaj yeem hu tau txhua txhua 24 teev hauv ib hnub, 7 hnub hauv ib vij thiab suab nrog cov hnub so tib si, tus xov tooj no hu dawb xwb.
- 言語支援サービスを無料でご利用いただけます。通訳・翻訳サービス、日本語や他の形式での情報、補助具・サービスをリクエストすることができます。L.A. Careまでフリーダイヤル **1-888-839-9909** (TTY **711**)にてご連絡ください。祝休日を含め毎日 24 時間、年中無休で受け付けています。



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Заявление о недопущении дискриминации

Дискриминация противоречит требованиям законодательства. L.A. Care выполняет требования действующих федеральных законов и законов штата о гражданских правах и не допускает дискриминации (лишение возможности или иное неравное отношение к людям) на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, вероисповедания, происхождения, религии, языка, возраста, семейного положения, пола, сексуальной ориентации, гендерной идентичности, состояния здоровья, физической или психической инвалидности или идентификации с другими лицами или группами, указанными в разделе 422.56 Уголовного кодекса (Penal Code), и L.A. Care предоставляет все покрываемые услуги с учетом культурных особенностей и языковых различий. L.A. Care:

- Предоставляет следующие виды бесплатной помощи и услуг людям с инвалидностью для обеспечения эффективного взаимодействия с нами:
 - услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
 - письменную информацию в других форматах (шрифтом Брайля, крупным шрифтом, в аудиоформате, доступных электронных форматах, других форматах).
- Предоставляет бесплатные языковые услуги людям, не владеющим английским языком, например:
 - услуги квалифицированных переводчиков;
 - информацию в письменном виде на других языках.

Если вам нужны такие услуги, звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Если вы считаете, что план L.A. Care не предоставил вам эти услуги или подверг вас иной форме дискриминации на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, вероисповедания, происхождения, религии, языка, возраста, семейного положения, пола, сексуальной ориентации, гендерной идентичности, состояния здоровья, физической или психической инвалидности или идентификации с другими лицами или группами, указанными в разделе 422.56 Уголовного кодекса, вы можете подать жалобу Координатору по делам о нарушении гражданских прав:

Civil Rights Coordinator
c/o Compliance Department
L.A. Care Health Plan
1055 South Spring Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
(213) 694-1250, добавочный номер 6758
Адрес электронной почты: civilrightscoordinator@lacare.org

Вы можете предъявить претензию или подать жалобу, позвонив в Отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Заявление о недопущении дискриминации

Вы можете подать жалобу лично, по почте или электронной почте. Если вам необходима помощь в подаче жалобы, вам может помочь координатор по делам о нарушении гражданских прав.

Также вы можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по делам о нарушении гражданских прав (Office for Civil Rights) Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (U.S. Department of Health and Human Services) электронным способом через портал Отдела жалоб о нарушении гражданских прав (Office for Civil Rights Complaint Portal), который доступен по ссылке <https://ocrportal.hhs.gov>; кроме того, жалобу можно подать по следующему телефону или адресу:

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 для подачи жалоб можно найти на веб-сайте <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr>.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Добро пожаловать в план L.A. Care!

Благодарим вас за то, что стали участником L.A. Care. L.A. Care — это план медицинского страхования, предназначенный для участников программы Medi-Cal. L.A. Care сотрудничает со штатом Калифорния, чтобы помочь вам получить все необходимое медицинское обслуживание. L.A. Care также сотрудничает с четырьмя (4) партнерами по предоставлению планов медицинского страхования (L.A. Care также считается «партнером по предоставлению планов медицинского страхования») с целью предоставления медицинского обслуживания нашим участникам. Когда участник Medi-Cal становится участником L.A. Care, в зависимости от своего выбора он может получать обслуживание у любого из перечисленных ниже Партнеров по предоставлению планов медицинского страхования, при условии что есть такая возможность:

- Anthem Blue Cross
- Care1st Health Plan
- Kaiser Permanente
- L.A. Care Health Plan

Справочник участника

В данном Справочнике участника представлена информация о вашем страховом покрытии в рамках плана L.A. Care. Просим вас внимательно прочитать весь документ до конца. Он поможет вам понять и использовать ваши льготы и услуги. В нем также объясняются ваши права и обязанности в качестве участника плана L.A. Care. При наличии у вас особых медицинских потребностей обязательно прочитайте все разделы, которые имеют к вам отношение.

Этот Справочник участника также называется «Объединенные в один документ Свидетельство страхового покрытия (Evidence of Coverage, EOC) и Форма разрешения на раскрытие информации». Это краткий обзор правил и политик L.A. Care, основанный на договоре между L.A. Care и Департаментом здравоохранения штата Калифорния (DHCS). Если вы хотите узнать о точных условиях предоставления страхового покрытия, вы можете попросить копию полного договора в Отделе обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Чтобы получить копию договора между L.A. Care и DHCS, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Вы также можете попросить бесплатно предоставить еще одну копию Справочника участника или посетить веб-сайт L.A. Care по адресу lacare.org, чтобы просмотреть Справочник участника. Вы также можете попросить бесплатно предоставить вам копию политик и процедур L.A. Care, касающихся клинической и административной деятельности, которые не составляют коммерческой тайны, либо информацию о том, как получить доступ к этим документам на веб-сайте L.A. Care.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

Контактная информация для связи

Сотрудники L.A. Care всегда готовы вам помочь. Если у вас возникнут вопросы, звоните нам по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.

Вы также можете посетить наш веб-сайт **lacare.org** в любое время.

Благодарим вас,
L.A. Care
1055 W. 7th Street
10th Floor
Los Angeles, CA 90017



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Содержание

1. Информация для новых участников плана	11
Как получить помощь.....	11
Кто может стать участником плана	11
Идентификационные карты	12
Как стать активным участником плана.....	12
2. Информация о вашем плане медицинского страхования	14
Обзор плана медицинского страхования.....	14
Как организована работа плана	15
Смена плана медицинского страхования.....	16
Непрерывность медицинского обслуживания	17
Расходы	19
3. Как получать медицинское обслуживание	21
Получение медицинских услуг	21
Где получать медицинское обслуживание.....	25
Сеть поставщиков	26
Поставщик первичных медицинских услуг (PCP).....	29
4. Льготы и услуги	35
Что покрывает ваш план медицинского страхования	35
Льготы Medi-Cal.....	36
Льготы инициативы координированного обслуживания (CCI)	48
Что не покрывает ваш план медицинского страхования	49
Другие программы и услуги для участников программы Medi-Cal	51
Координирование льгот	51
5. Права и обязанности	53
Ваши права	53
Ваши обязанности	55
Правила обеспечения конфиденциальности	55
Уведомление о соблюдении требований законодательства.....	62
Уведомление о том, что Medi-Cal является плательщиком последней инстанции	62
Уведомление о возмещении расходов за счет имущества.....	63
Уведомление о предпринятом действии	63
6. Сообщение о проблемах и решение проблем	64
Жалобы	64
Апелляции	65
Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции.....	66
Независимая медицинская экспертиза (IMR).....	67
Слушания на уровне штата	68
Мошенничество, растраты и злоупотребление.....	69



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7. Важные номера и термины, которые вы должны знать	71
Важные номера телефонов	71
Термины, которые вы должны знать	74
8. Советы участникам плана L.A. Care	82



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

1. Информация для новых участников плана

Как получить помощь

L.A. Care стремится к тому, чтобы вы были довольны работой вашего плана медицинского страхования. Если у вас возникнут какие-либо вопросы или проблемы в связи с вашим медицинским обслуживанием, сотрудники плана L.A. Care хотели бы узнать об этом.

Отдел обслуживания участников

Сотрудники Отдела обслуживания участников плана L.A. Care всегда готовы вам помочь. Сотрудники L.A. Care могут:

- ответить на вопросы о вашем плане медицинского страхования и покрываемых услугах;
- помочь вам выбрать поставщика первичных медицинских услуг (primary care provider, PCP);
- подсказать вам, где можно получить необходимое медицинское обслуживание;
- предложить услуги переводчика, если вы не говорите на английском языке;
- предложить информацию на других языках и в других форматах;
- предложить вам новую идентификационную карту;
- помочь вам сменить план медицинского страхования L.A. Care на какой-либо другой план медицинского страхования;
- ответить на вопросы о счете, полученном от поставщика услуг;
- ответить на вопросы о проблемах, которые вы не можете решить.

Если вам нужна помощь, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.

Вы также можете посетить наш веб-сайт lacare.org в любое время.

Кто может стать участником

Вы можете стать участником плана L.A. Care, поскольку вы удовлетворяете критериям участия в программе Medi-Cal и живете в округе Лос-Анджелес. Если у вас возникнут вопросы о вашем страховом покрытии в рамках программы Medi-Cal или о том, когда вам необходимо продлить ваше участие в программе Medi-Cal, позвоните сотруднику Medi-Cal, который ведет ваше дело. Вы также можете позвонить в Департамент социального обеспечения округа Лос-Анджелес по телефону **1-866-613-3777**. Вы также можете удовлетворять критериям участия в программе Medi-Cal через программу социального обеспечения. Если у вас возникнут вопросы о вашем доходе по линии социального обеспечения или о дополнительном социальном доходе, позвоните в Администрацию социального обеспечения по телефону **1-800-772-1213**. Если у вас возникнут вопросы о регистрации в плане, позвоните в Отдел выбора услуг здравоохранения (Health Care Options) по телефону **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**). Или посетите веб-сайт www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт lacare.org.

Временная страховка Medi-Cal также именуется «Medi-Cal для работающих лиц». Вы можете получить временную страховку Medi-Cal, если вы перестали получать страховку Medi-Cal в связи с тем, что:

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

Вы можете задать вопросы о соответствии критериям участия в программе Medi-Cal в вашем местном отделе здравоохранения и социального обеспечения. Найти местный отдел можно на сайте www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. Или позвоните в Отдел выбора услуг здравоохранения по телефону 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077).

Идентификационные карты

Как участник плана L.A. Care вы получите идентификационную карту плана L.A. Care. Вы должны предъявлять свою идентификационную карту плана L.A. Care и свою идентификационную карту получателя льгот Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) при получении любых медицинских услуг или рецептурных препаратов. Вы должны все время иметь при себе все медицинские карточки. Ниже представлен образец идентификационной карты L.A. Care, чтобы вы имели представление о том, как она будет выглядеть.



Если в течение нескольких недель после регистрации в плане вы не получите свою идентификационную карту L.A. Care или если ваша карта будет повреждена, утеряна или украдена, незамедлительно позвоните в Отдел обслуживания участников. L.A. Care вышлет вам новую карту. Звоните по телефону 1-888-839-9909 (TTY: 711).

Как стать активным участником плана

Сотрудники плана L.A. Care хотели бы получать от вас информацию. Каждый год L.A. Care проводит собрания, чтобы обсудить, успехи и недочеты в работе L.A. Care. На эти собрания приглашаются участники плана. Приходите на собрание!



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Общественный консультативный комитет плана L.A. Care

В рамках плана L.A. Care работает группа, которая называется общественным консультативным комитетом (Public Advisory Committee) плана L.A. Care. В эту группу входят сотрудники плана L.A. Care и такие же, как вы, участники плана. Группа обсуждает способы усовершенствования политики плана L.A. Care, а также в ее обязанности входит:

- обсуждение проблем участников и плана медицинского страхования.

Если вы хотите войти в состав этой группы, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Региональные общественные консультативные комитеты плана L.A. Care

В округе Лос-Анджелес действует одиннадцать региональных общественных консультативных комитетов (Regional Community Advisory Committee, RCAC) в рамках плана L.A. Care (RCAC произносится как «рэк»). Их задача состоит в том, чтобы дать участникам возможность предоставлять Совету управляющих L.A. Care (Board of Governors) сведения, которые могли бы повлиять на политику, процедуры, программы и практику работы.

Члены RCAC:

- обсуждают вопросы здоровья и медицинские услуги, которые затрагивают участников L.A. Care;
- дают рекомендации членам Совета управляющих плана L.A. Care;
- ведут просветительскую и разъяснительную работу среди местного населения по вопросам охраны здоровья.

RCAC проводят заседания раз в два месяца. В состав RCAC входят участники плана L.A. Care, местные организации, которые работают с участниками L.A. Care, и поставщики медицинских услуг. Для получения дополнительной информации о RCAC звоните в Отдел по связям с населением и вовлеченности участников плана L.A. Care (Community Outreach and Engagement Department) по бесплатному телефону **1-888-LA-CARE2 (1-888-522-2732)**.

Заседания Совета управляющих

Совет управляющих определяет политику L.A. Care. Эти заседания открыты для посещения. Заседания Совета управляющих проходят в первый четверг каждого месяца с 2 часов дня. Для получения дополнительной информации звоните в L.A. Care по телефону **1-213-694-1250**.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

2. Информация о вашем плане медицинского страхования

Обзор плана медицинского страхования

L.A. Care — это план медицинского страхования, предназначенный для жителей округа Лос-Анджелес, которые имеют страховку Medi-Cal.

План L.A. Care сотрудничает с властями штата Калифорния, чтобы помочь вам получить необходимое медицинское обслуживание.

Вы можете обратиться к одному из представителей Отдела обслуживания участников плана L.A. Care, чтобы получить дополнительную информацию о плане медицинского страхования и узнать, как план может вам помочь. Звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Начало и окончание вашего покрытия

В течение двух недель после регистрации в плане L.A. Care вы должны получить идентификационную карту участника плана L.A. Care. Вы должны предъявлять эту карту каждый раз, когда получаете какое-либо обслуживание в рамках плана L.A. Care.

Датой вступления в силу страхового покрытия считается 1-й день месяца, следующего за тем, в котором был завершен процесс вашей регистрации в плане медицинского страхования. Дату вступления в силу страхового покрытия вы можете найти на идентификационной карте участника L.A. Care, отправленной вам по почте.

В любое время вы можете попросить прекратить выплаты по плану L.A. Care и выбрать другой план медицинского страхования. Чтобы получить помощь в выборе нового плана, позвоните в Отдел выбора услуг здравоохранения по телефону **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**). Или посетите веб-сайт www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Вы также можете попросить прекратить ваше участие в программе Medi-Cal.

В некоторых обстоятельствах план L.A. Care вынужден прекратить ваше обслуживание. План L.A. Care не может продолжать ваше страховое покрытие в следующих случаях:

- Вы уезжаете из округа или находитесь в тюрьме.
- У вас больше нет страховки Medi-Cal.
- Вы соответствуете критериям определенных альтернативных программ.
- Вам требуется трансплантация жизненно важных органов (исключая почки).
- У вас есть другое страховое покрытие медицинских услуг в рамках другой неправительственной или правительственной программы.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Если вы являетесь обязательным или добровольным участником, ваше участие в плане L.A. Care также может быть прекращено против вашей воли в следующих случаях.

- Вы были замешаны в мошенничестве относительно услуг, льгот или средств плана медицинского страхования.
- L.A. Care имеет веские причины не предоставлять вам медицинские услуги. L.A. Care сделает все возможное, чтобы предоставить вам необходимые услуги. Если ваше поведение носит агрессивный характер по отношению к другим участникам, поставщикам, сотрудникам поставщиков или сотрудникам L.A. Care, план L.A. Care может порекомендовать исключить вас из L.A. Care. Агрессивным поведением считается:
 - создание реальной угрозы насилия, рассматриваемое как преднамеренное и умышленное суждение, или линия поведения, которая у здравомыслящего человека вызовет страх за свою безопасность или безопасность окружающих;
 - неправомерное насилие;
 - навязчивое поведение, также известное как «преследование», которое является преднамеренным, злоумышленным и неоднократно проявляется в отношении поставщиков, сотрудников поставщиков или сотрудников L.A. Care;
 - телефонные звонки, письма и другие формы письменных или электронных сообщений с угрозами в адрес поставщиков, сотрудников поставщиков или сотрудников L.A. Care;
 - незаконное владение или нецелевое применение огнестрельного и другого оружия и опасных устройств на территории поставщика или L.A. Care;
 - умышленное уничтожение или угроза уничтожения имущества, принадлежащего поставщикам, планам медицинского страхования или L.A. Care либо управляемого или контролируемого ими.

Если вы являетесь американским индейцем, вы имеете право получать медицинские услуги в медицинских учреждениях для индейцев. Вы также можете оставаться участником либо прекратить свое участие в L.A. Care на время получения медицинских услуг в указанных учреждениях.

Американские индейцы имеют право не принимать участия в плане управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal, а также могут отказаться от своих планов медицинского страхования и вернуться к обычной (платной) системе Medi-Cal в любое время и по любой причине. Для получения дополнительной информации обратитесь к сотрудникам Федеральной программы медицинского обслуживания американских индейцев (Indian Health Services) по телефону **1-916-930-3927** или посетите веб-сайт www.ihs.gov.

Как организована работа плана

L.A. Care — это план медицинского страхования, работающий по контракту с DHCS. L.A. Care является планом управляемого медицинского обслуживания. Планы управляемого медицинского обслуживания обеспечивают экономное использование ресурсов здравоохранения и качество обслуживания, а также упрощают доступ к получению медицинского обслуживания. План L.A. Care сотрудничает с врачами, больницами, аптеками и другими поставщиками медицинских услуг в зоне обслуживания L.A. Care, чтобы предоставлять вам, участнику плана, медицинскую помощь.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

Представитель Отдела обслуживания L.A. Care расскажет вам о работе плана L.A. Care, о том, как получить необходимое медицинское обслуживание, как записаться на прием к врачу и как узнать, соответствуете ли вы критериям получения транспортных услуг.

Для получения более подробной информации звоните в Отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Вы также можете узнать информацию об Отделе обслуживания участников онлайн на веб-сайте lacare.org.

Смена плана медицинского страхования

Вы можете в любое время выйти из L.A. Care и стать участником другого плана медицинского страхования. Чтобы выбрать новый план, позвоните в Отдел выбора услуг здравоохранения по телефону **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**). Вы можете звонить с 8 часов утра до 5 часов вечера с понедельника по пятницу или посетить веб-сайт <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Обработка вашей заявки о выходе из плана L.A. Care занимает не более 45 дней. Чтобы узнать об одобрении вашей заявки Отделом выбора услуг здравоохранения, звоните по телефону **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**).

Если вы хотите выйти из плана L.A. Care быстрее, вы можете запросить ускоренный (быстрый) процесс прекращения участия в Отделе выбора услуг здравоохранения. Если причина вашего запроса соответствует правилам применения ускоренной процедуры прекращения участия, вы получите письмо с уведомлением о том, что ваше участие в плане прекращено.

Подать запрос на применение ускоренной процедуры прекращения участия в плане, помимо прочих лиц, могут дети, получающие услуги в рамках программ воспитания приемного ребенка или материальной помощи усыновителям; участники плана с особыми медицинскими потребностями, включая, помимо прочего, трансплантацию жизненно важных органов; и участники, уже зарегистрированные в другом плане Medi-Cal, Medicare или коммерческом плане управляемого медицинского обслуживания.

Вы можете попросить о выходе из плана L.A. Care лично в вашем местном окружном отделе здравоохранения и социального обеспечения. Найти местный офис можно на веб-сайте www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. Или звоните в Отдел выбора услуг здравоохранения по телефону **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**).

Студенты колледжа, которые переезжают в другой округ

Если вы переезжаете в другой округ в Калифорнии для учебы в колледже, план L.A. Care будет покрывать услуги экстренной медицинской помощи в другом округе. Услуги экстренной медицинской помощи доступны всем новым участникам программы Medi-Cal по всему штату, независимо от округа проживания.

Если вы зарегистрированы в программе Medi-Cal и будете посещать колледж в другом округе, вам не нужно регистрироваться в программе Medi-Cal в новом округе. Нет необходимости подавать новое заявление на регистрацию в Medi-Cal, если вам не более 21 года, вы лишь временно находитесь вне дома и все еще считаетесь иждивенцем в семье.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Если вы временно уезжаете из дома для учебы в колледже, у вас есть два варианта. Вы можете:

- Уведомить местное окружное отделение социального обеспечения о том, что вы временно уезжаете для учебы в колледже, и предоставить свой новый адрес в другом округе. Округ внесет изменения в ваше дело, указав новый адрес и код округа в базе данных штата. Если план L.A. Care не действует в другом округе, вам придется сменить план медицинского страхования на доступные варианты в новом округе. При возникновении вопросов и для получения помощи во избежание задержки регистрации в новом плане медицинского страхования звоните в Отдел выбора услуг здравоохранения по телефону **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**).

ИЛИ

- Не менять план медицинского страхования, когда вы временно уезжаете в другой округ для учебы в колледже. В другом округе вы будете иметь доступ только к услугам отделения экстренной медицинской помощи. Для получения стандартного или профилактического медицинского обслуживания вы должны будете использовать сеть поставщиков плана L.A. Care, услугами которых вы обычно пользуетесь в округе проживания вашей семьи. Исключение составляют случаи, когда план L.A. Care работает в вашем новом округе проживания, как описано выше.

Непрерывность медицинского обслуживания

Если в настоящее время вы посещаете поставщиков, которые не входят в сеть L.A. Care, в определенных случаях, возможно, вы сможете продолжать посещать их в течение периода до 12 месяцев. Если ваши поставщики не будут сотрудничать с сетью L.A. Care до окончания периода продолжительностью 12 месяцев, вы должны будете перейти на получение услуг у поставщиков, входящих в сеть L.A. Care. Вы можете продолжать посещать своих поставщиков в следующих случаях:

- L.A. Care получает подтверждение наличия у вас текущих отношений с вашим поставщиком, не входящим в сеть плана. Под наличием текущих отношений подразумевается, что вы были на приеме у вашего PCP или специалиста, не входящего в сеть плана, по поводу вашего состояния, которое не требовало экстренного вмешательства, как минимум один раз в течение 12 месяцев до даты вашей первоначальной регистрации в L.A. Care.
- Ваш не входящий в сеть поставщик согласен предоставлять услуги по более высокой договорной ставке L.A. Care или по ставке программы Medi-Cal при оплате за услуги (Fee-For-Service, FFS).
- Ваш не входящий в сеть поставщик соответствует применимым профессиональным стандартам L.A. Care и не имеет дисквалифицирующих нарушений в отношении качества обслуживания.
- Ваш не входящий в сеть поставщик является одобренным планом поставщиков в штате Калифорния.
- Поставщик предоставляет L.A. Care соответствующую информацию о лечении.

Участники, их уполномоченные представители или поставщики могут отправить запрос на предоставление непрерывного медицинского обслуживания в L.A. Care в письменной форме или по телефону.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

В любое время участник может сменить своего поставщика на поставщика, входящего в сеть L.A. Care.

Поставщики, которые выходят из сети L.A. Care

Если ваш поставщик прекращает сотрудничество с L.A. Care, возможно, вы сможете продолжать получать услуги у этого поставщика. Это еще одна форма непрерывности медицинского обслуживания. L.A. Care обеспечивает непрерывность медицинского обслуживания в следующих ситуациях:

- Острое состояние. Медицинское состояние, при котором наблюдается внезапное наступление симптомов болезни, травмы или иной проблемы медицинского характера, которое требует срочной медицинской помощи и имеет ограниченную продолжительность. Непрерывность медицинского обслуживания (Continuity of Care, СОС) предоставляется в течение всей продолжительности острого состояния.
- Хроническое заболевание. Медицинское состояние, которое обычно протекает медленно и долго, за исключением серьезного хронического заболевания, требующего непрерывной медицинской помощи. СОС обеспечивается в течение хронического заболевания, но не должна превышать 90 дней после даты прекращения действия контракта.
- Серьезное хроническое заболевание. Медицинское состояние вследствие болезни, патологии или другой проблемы медицинского характера или расстройства, серьезное по характеру и не прекращающееся без полного курса лечения или ухудшающееся в течение продолжительного периода времени либо требующее постоянного лечения для поддержания ремиссии или предотвращения ухудшения. СОС обеспечивается в течение хронического заболевания, но не должна превышать 12 месяцев после даты прекращения действия контракта или 12 месяцев после даты начала действия покрытия.
- Беременность. СОС обеспечивается в течение трех триместров беременности (т. е. на протяжении всей беременности) и периода сразу после родов.
- Заболевание в терминальной стадии. Подтвержденное врачом медицинское состояние человека с предполагаемой продолжительностью жизни не более одного года в случае естественного течения болезни. Покрытие услуг предоставляется в течение терминальной стадии заболевания.
- Уход за новорожденным. СОС обеспечивается в период после рождения и до достижения 36 месяцев, но не превышает 12 месяцев после даты прекращения действия контракта.
- Проведение хирургической или другой процедуры. Процедура, одобренная планом в рамках документально оформленного курса лечения и рекомендованная и задокументированная поставщиком к проведению в течение 180 календарных дней после даты прекращения действия контракта.
- Острое психическое состояние. Психическое состояние, включающее внезапное появление симптомов, которые требуют срочной психиатрической помощи и характеризуются ограниченной продолжительностью. Переходный период составляет 90 дней или охватывает острый период заболевания, в зависимости от того, что короче, для продолжения курса лечения с участием специалиста-психиатра, не участвующего в плане.
- Серьезное хроническое психическое заболевание. Психическое состояние, серьезное по



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

характеру и требующее постоянного лечения для поддержания ремиссии или предотвращения ухудшения. Переходный период составляет 90 дней или охватывает острый период заболевания, в зависимости от того, что короче, для продолжения курса лечения с участием специалиста-психиатра, не участвующего в плане.

L.A. Care **не** обеспечивает непрерывность медицинского обслуживания в следующих ситуациях:

- Поставщик не хочет продолжать лечение участника или принимать оплату от L.A. Care или соблюдать другие условия.
- Участник закреплен за группой поставщиков, а не за отдельным поставщиком, и имеет постоянный доступ к получению услуг у поставщиков в группе, работающей по контракту.
- L.A. Care прекращает действие контракта на основании результатов профессиональной аттестации согласно определению в Законе о мерах по улучшению качества медицинского обслуживания 1986 года (с поправками), титул 42 Свода законов США, §11101 и далее (42 U.S.C. §11101), или причины дисциплинарного характера, или причины, указанной в Деловом и профессиональном кодексе штата Калифорния, раздел 805 (California Business and Professions Code 805), или в связи с мошенничеством или другой криминальной деятельностью.
- Услуги не покрываются программой Medi-Cal.
- Запрос на непрерывность медицинского обслуживания в отношении медицинского оборудования длительного пользования, транспортировки, других вспомогательных услуг или услуг, не покрываемых планом организованного медицинского обслуживания.

Для получения более подробной информации о непрерывности медицинского обслуживания звоните в Отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Расходы

Расходы участника

L.A. Care обслуживает людей, которые удовлетворяют критериям участия в программе Medi-Cal. Участники L.A. Care **не** должны оплачивать покрываемые услуги. У вас не будет страховых взносов или франшизы. Список покрываемых услуг см. в разделе «Льготы и услуги».

Возможно, каждый месяц вам придется оплачивать часть расходов. Размер вашей доли оплаты расходов зависит от вашего дохода и ресурсов. Каждый месяц вы должны оплачивать свои медицинские счета, пока оплачиваемая сумма не будет равна сумме вашей части расходов. После этого ваше медицинское обслуживание будет оплачивать L.A. Care в течение этого месяца. Вы не будете получать покрытие от L.A. Care, пока не выплатите всю свою часть расходов за месяц.

Как поставщик получает оплату

L.A. Care платит поставщикам следующим образом.

- Оплата из расчета на человека
 - L.A. Care платит каждому поставщику определенную сумму денег каждый месяц за каждого участника L.A. Care. Это называется оплатой из расчета на человека. L.A. Care и



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

поставщики совместно определяют сумму оплаты.

- Оплата за предоставленные услуги
 - Некоторые поставщики предоставляют медицинское обслуживание участникам L.A. Care, а затем отправляют в L.A. Care счет за предоставленные услуги. Это называется оплатой за предоставленные услуги. L.A. Care и поставщики совместно определяют стоимость каждой услуги.

Для получения более подробной информации о том, как L.A. Care платит поставщикам, звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Программы мотивации поставщиков

L.A. Care использует программы мотивации поставщиков для улучшения вашего медицинского обслуживания и ваших впечатлений от работы поставщиков L.A. Care. Эти программы помогают усовершенствовать следующие аспекты:

- качество медицинского обслуживания;
- доступ и наличие медицинского обслуживания и услуг;
- предоставляемое лечение;
- удовлетворенность участников.

Для получения более подробной информации об этих программах звоните в Отдел обслуживания участников L.A. Care.

Обращение в L.A. Care по поводу оплаты счета

Если вы получили счет на покрываемые услуги, сразу же позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Если вы оплатите услугу, которую, по вашему мнению, должен оплатить L.A. Care, вы можете подать иск. Используйте форму иска и сообщите в L.A. Care в письменной форме, почему вам пришлось заплатить. Чтобы получить форму иска, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). L.A. Care проверит ваш иск, чтобы понять, смогут ли вам возместить потраченные деньги.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3. Как получать медицинское обслуживание

Получение медицинских услуг

ПОЖАЛУЙСТА, ПРОЧТИТЕ СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ЗНАТЬ, КТО ИЛИ КАКАЯ ГРУППА ПОСТАВЩИКОВ МОЖЕТ ПРЕДОСТАВИТЬ ВАМ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Вы можете начать получать медицинские услуги в день вступления в силу вашего страхового покрытия. Вы должны все время иметь при себе вашу идентификационную карту L.A. Care и карточку BIC Medi-Cal. Никогда не позволяйте другим лицам пользоваться вашей идентификационной картой L.A. Care или карточкой BIC.

Новые участники должны выбрать поставщика первичных медицинских услуг (PCP) в сети L.A. Care. Сеть L.A. Care — это группа врачей, больниц и других поставщиков, работающих с планом L.A. Care. Вы должны выбрать PCP в течение 30 дней после того, как станете участником L.A. Care. Если вы не выберете PCP, L.A. Care выберет его для вас.

Вы можете выбрать одного и того же PCP или разных PCP для всех членов своей семьи в L.A. Care.

Если вы не хотите менять своего врача или хотите найти нового PCP, вы можете просмотреть справочник поставщиков. Он содержит список всех PCP в сети L.A. Care. В справочнике поставщиков содержится другая информация, которая поможет вам с выбором. Если вам нужен справочник поставщиков, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Вы можете найти справочник поставщиков на веб-сайте L.A. Care **lacare.org**.

Если вы не сможете получить медицинскую помощь у поставщика, входящего в сеть L.A. Care, ваш PCP должен запросить в L.A. Care разрешение, чтобы направить вас к поставщику, не входящему в сеть.

Прочитайте эту главу до конца, чтобы получить дополнительную информацию о PCP, справочнике поставщиков и сети поставщиков.

Первоначальная оценка состояния здоровья

L.A. Care рекомендует посетить вашего нового PCP в течение первых 90 дней после регистрации в L.A. Care для прохождения первоначальной оценки состояния здоровья (initial health assessment, IHA). Цель IHA — помочь вашему PCP ознакомиться с вашей медицинской историей и вашими потребностями. Ваш PCP может задать вам несколько вопросов о вашей медицинской истории или может попросить вас заполнить опросник.

Ваш PCP также расскажет вам о консультациях и занятиях по медико-санитарному просвещению, которые могут вам помочь.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3 | Как получать медицинское обслуживание

Когда вы будете звонить, чтобы записаться на ИНА, сообщите сотруднику, с которым будете разговаривать, что вы участник L.A. Care. Сообщите свой идентификационный номер L.A. Care.

Возьмите с собой карточку VIC и идентификационную карту L.A. Care на прием к врачу. Рекомендуем взять с собой на прием список ваших лекарственных препаратов. Будьте готовы к разговору с РСР о ваших медицинских потребностях и проблемах.

Позвоните в офис РСР, если вы опаздываете или не можете прийти на прием.

Стандартное медицинское обслуживание

Стандартное медицинское обслуживание — это регулярное медицинское обслуживание. Оно включает профилактическое обслуживание, также называемое оздоровлением или профилактикой. Оно поможет вам сохранить здоровье и предотвратить болезни. Профилактическое медицинское обслуживание включает регулярные медицинские осмотры, медико-санитарное просвещение и консультирование. В дополнение к профилактическому медицинскому обслуживанию плановое медицинское обслуживание также включает получение медицинской помощи, когда вы больны. L.A. Care оплачивает плановое медицинское обслуживание, получаемое у вашего РСР.

Ваш РСР будет:

- предоставлять вам полный объем стандартного медицинского обслуживания, включая регулярные медицинские осмотры, прививки, лечение, рецептурные препараты и медицинские рекомендации;
- вести ваши медицинские документы;
- направлять вас к специалистам в случае необходимости;
- назначать рентген, маммографию или лабораторные анализы при необходимости.

Если вам потребуются услуги стандартного медицинского обслуживания, вам следует позвонить вашему РСР и записаться на прием. Обязательно позвоните вашему РСР до получения медицинского обслуживания, за исключением ситуаций, требующих экстренной медицинской помощи. Для получения экстренной медицинской помощи, звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи.

Для получения дополнительной информации о медицинском обслуживании и услугах, покрываемых и не покрываемых вашим планом, прочтите главу 4 данного справочника.

Неотложная медицинская помощь

Неотложная медицинская помощь — это медицинская помощь, которая требуется в течение 24 часов, но это **не** экстренная медицинская помощь, и ситуации, требующие такой помощи, не угрожают жизни. Необходимость в неотложной медицинской помощи может возникнуть при простуде или боли в горле, высокой температуре, боли в ушах или растяжении мышц.

Для получения неотложной медицинской помощи позвоните вашему РСР. Если вы не можете связаться с вашим РСР, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Вы также можете позвонить в Службу консультаций с медсестрой 24 часа в сутки, 7 дней в неделю по телефону **1-800-249-3619** (TTY: **711**) или бесплатно побеседовать с медсестрой онлайн. Чтобы получить доступ к функции чата с медсестрой, посетите веб-сайт **lacare.org** и зарегистрируйтесь в системе как участник плана.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Если вам потребуется неотложная медицинская помощь за пределами зоны обслуживания, обратитесь в ближайшее учреждение, оказывающее неотложную медицинскую помощь. Предварительное разрешение не требуется.

Если ваше обслуживание связано с неотложной психиатрической помощью, свяжитесь с окружной службой психического здоровья по бесплатному телефону, служба работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Чтобы узнать бесплатные телефоны всех округов онлайн, посетите веб-сайт <http://dmh.lacounty.gov/wps/portal/dmh>.

Экстренная медицинская помощь

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи (emergency room, ER). Для получения экстренной медицинской помощи предварительное разрешение **не** требуется.

Экстренная медицинская помощь необходима в ситуациях, требующих такой помощи. Такая помощь необходима в случае заболевания или травмы, когда здравомыслящий обычный человек (который не является медицинским работником), обладающий средними знаниями в области медицины и охраны здоровья, может ожидать, что в случае если вы незамедлительно не получите медицинскую помощь, вашему здоровью (или здоровью ребенка, которого вы ждете) может грозить опасность либо может быть причинен серьезный вред какой-либо функции организма, органу или части тела. Примеры:

- активные родовые схватки;
- перелом кости;
- сильная боль, особенно в груди;
- сильный ожог;
- передозировка препарата;
- обморок;
- сильное кровотечение;
- психиатрическое состояние, требующее экстренной помощи.

Не обращайтесь в ER для получения стандартного медицинского обслуживания. Вы должны получать стандартное медицинское обслуживание у вашего РСР, которые знает вас лучше всех. Если вы не уверены, требует ли ваше состояние экстренной медицинской помощи, позвоните вашему РСР. Вы также можете позвонить в Службу консультаций с медсестрой, которая работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, по телефону **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Если вам необходима экстренная медицинская помощь вдали от дома, обратитесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи (ER), даже если оно не входит в сеть L.A. Care. Если вы обращаетесь в ER, попросите их позвонить в L.A. Care. Вы или больница, в которую вы поступили, должны позвонить в L.A. Care в течение 24 часов после получения экстренной медицинской помощи.

Если вам необходима экстренная транспортировка, звоните по телефону **911**. Вы не должны обращаться к РСР или в L.A. Care до обращения в ER.

Если после стабилизации состояния, потребовавшего экстренной медицинской помощи, вам необходима медицинская помощь (постстабилизационное обслуживание) в больнице, которая не входит в сеть, больница должна позвонить в L.A. Care.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3 | Как получать медицинское обслуживание

Помните следующее. Не звоните в службу **911**, если ваше состояние не требует экстренной медицинской помощи. Обращайтесь за экстренной медицинской помощью только при наличии состояния, требующего такой помощи, и не делайте этого, если вам необходимо стандартное обслуживание или при незначительном заболевании, например при простуде или боли в горле. В ситуации, требующей экстренной медицинской помощи, звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи.

Конфиденциальное медицинское обслуживание

Услуги для несовершеннолетних, предоставляемые без согласия их родителей

Вы можете обратиться к врачу без согласия ваших родителей или опекунов для получения следующих видов обслуживания и при наличии следующих заболеваний или состояний:

- амбулаторная психиатрическая помощь (только для несовершеннолетних лиц в возрасте 12 лет или старше):
 - в случае сексуального или физического насилия;
 - если вы можете причинить вред себе или другим лицам;
- беременность;
- услуги планирования семьи (кроме стерилизации);
- помощь после насильственных действий сексуального характера, включая изнасилование;
- анализ на ВИЧ/СПИД (только для несовершеннолетних лиц в возрасте 12 лет или старше);
- инфекции, передающиеся половым путем (только для несовершеннолетних лиц в возрасте 12 лет или старше);
- наркотическая и алкогольная зависимость (только для несовершеннолетних лиц в возрасте 12 лет или старше).

Врач или клиника, предоставляющие подобные услуги для несовершеннолетних без согласия их родителей, могут не входить в сеть L.A. Care, и вам не требуется направление от вашего РСР на получение этих услуг. Для получения помощи в поиске врача или клиники, оказывающих подобные услуги, вы можете позвонить по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Вы также можете позвонить в Службу консультаций с медсестрой, которая работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, по телефону **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Несовершеннолетние лица могут поговорить о своих медицинских проблемах наедине с представителем, позвонив в Службу консультаций с медсестрой, которая работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, по телефону **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Конфиденциальные услуги для взрослых

Взрослый человек может не захотеть обращаться к своему РСР для получения медицинского обслуживания, которое носит конфиденциальный или очень личный характер. В таком случае вы можете выбрать любого врача или клинику для получения следующих видов медицинского обслуживания или при наличии следующих заболеваний:

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



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Врач или клиника могут не входить в сеть L.A. Care. Нет необходимости получать направление у вашего PCP для получения вышеперечисленных видов медицинского обслуживания. Для получения помощи в поиске врача или клиники, оказывающих подобные услуги, вы можете позвонить по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Вы также можете позвонить в Службу консультаций с медсестрой, которая работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, по телефону **1-800-249-3619** (TTY: 711).

Предварительные распоряжения о медицинском вмешательстве

Предварительное распоряжение о медицинском вмешательстве — это форма, имеющая юридическую силу. В форме вы можете указать, какую медицинскую помощь вы хотите получать, если в будущем вы не сможете говорить или принимать решения. Вы можете указать, какую медицинскую помощь вы **не** хотите получать. Вы можете назвать кого-либо, например супруга (супругу), кто будет принимать решения о медицинской помощи вместо вас, если вы не сможете этого сделать.

Вы можете получить форму предварительного распоряжения о медицинском вмешательстве в аптеках, больницах, юридических офисах и в офисах врачей. Возможно, вам придется заплатить за форму. Вы также можете найти и загрузить форму онлайн бесплатно. Вы можете попросить вашего родственника, PCP или кого-либо, кому вы доверяете, заполнить форму.

Вы имеете право размещать ваше предварительное распоряжение о медицинском вмешательстве в вашей медицинской документации. Вы имеете право в любое время изменить или аннулировать ваше предварительное распоряжение о медицинском вмешательстве.

Вы имеете право узнать об изменениях в законах о предварительном распоряжении о медицинском вмешательстве. L.A. Care сообщит вам об изменениях в законах штата не позже чем через 90 дней после внесения изменений.

Где получать медицинское обслуживание

Вы будете получать большую часть вашего обслуживания у вашего PCP. Ваш PCP будет предоставлять вам стандартное профилактическое обслуживание в полном объеме. Вы также будете обращаться к вашему PCP для получения медицинской помощи в случае болезни. Обязательно звоните вашему PCP до получения медицинского обслуживания. При необходимости ваш PCP направит (пошлет) вас к специалистам.

Для получения помощи в решении вопросов медицинского характера вы также можете позвонить в Службу консультаций с медсестрой, которая работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, по телефону **1-800-249-3619** (TTY: 711).

Для получения неотложной медицинской помощи звоните вашему PCP. Неотложная медицинская помощь — это медицинская помощь, которая требуется в течение ближайшего времени, но это не экстренная медицинская помощь. Неотложная медицинская помощь требуется при простуде, боли в горле, высокой температуре, боли в ушах или растяжении мышц.

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



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3 | Как получать медицинское обслуживание

Некоторые больницы или другие поставщики не предоставляют одну или несколько из следующих услуг, которые могут покрываться согласно контракту с вашим планом и которые могут потребоваться вам или вашему родственнику: услуги планирования семьи; услуги контрацепции, включая экстренную контрацепцию; стерилизация, включая перевязку маточных труб во время или после родов; лечение бесплодия или аборт. Вам необходимо получить более подробную информацию, прежде чем вы зарегистрируетесь в плане. Позвоните вашему предполагаемому врачу, медицинской группе, в ассоциацию независимых практикующих специалистов или клинику либо позвоните в отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711), чтобы убедиться, что вы можете получать необходимые вам медицинские услуги.

Справочник поставщиков

В справочнике поставщиков L.A. Care перечислены поставщики, которые входят в сеть L.A. Care. Сеть — это группа поставщиков, которые сотрудничают с L.A. Care.

В справочник поставщиков L.A. Care включены больницы, аптеки, РСР, специалисты, медсестры с правом самостоятельной практики, медсестры-акушерки, помощники врачей, поставщики услуг планирования семьи, медицинские центры, удовлетворяющие федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC) и сельские клиники (Rural Health Clinic, RHC).

В справочнике поставщиков указаны имена, фамилии, названия, адреса поставщиков, номера телефонов, время работы и языки, на которых говорят сотрудники. Там также указано, принимает ли поставщик новых пациентов. Указан также уровень физической доступности здания.

Онлайн-справочник поставщиков см. на веб-сайте lacare.org.

Если вам нужен справочник поставщиков в печатном формате, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Сеть поставщиков

Сеть поставщиков — это группа врачей, больниц и других поставщиков, сотрудничающих с планом L.A. Care. Вы должны получать оплачиваемые услуги в рамках сети L.A. Care.

Если ваш поставщик, входящий в сеть, включая РСР, больницу или других поставщиков, имеет моральное возражение против предоставления вам покрываемой услуги, например услуги по планированию семьи или аборта, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Для получения более подробной информации о моральных возражениях см. главу 4.

Если у вашего поставщика возникнет моральное возражение, он может помочь вам найти другого поставщика, который предоставит вам необходимую услугу. L.A. Care также может помочь вам найти поставщика.

Поставщики, входящие в сеть

Вы должны использовать поставщиков, входящих в сеть L.A. Care, для удовлетворения ваших потребностей в медицинском обслуживании. Вы будете получать профилактическое и стандартное обслуживание у вашего РСР. Вы также будете пользоваться услугами специалистов, больниц и других поставщиков, входящих в сеть L.A. Care.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

Чтобы получить справочник сетевых поставщиков, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Вы также можете найти справочник поставщиков онлайн на веб-сайте **lacare.org**.

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

Возможно, вам придется оплачивать услуги поставщиков, которые не входят в сеть, за исключением услуг экстренной медицинской помощи.

Поставщики, не входящие в сеть

Поставщики, не входящие в сеть, не заключили договор на сотрудничество с L.A. Care. Возможно, вам придется оплачивать услуги поставщиков, которые не входят в сеть, за исключением услуг экстренной или неотложной медицинской помощи,

Если вам необходимы покрываемые услуги, вы сможете бесплатно получить их за пределами сети, если они являются необходимыми по медицинским показаниям, их не оказывают в сети и у вас есть предварительное разрешение.

Если вы оплатите услугу, которую, по вашему мнению, должен оплатить L.A. Care, вы можете подать иск. Используйте форму иска и сообщите в L.A. Care в письменной форме, почему вам пришлось заплатить. Чтобы получить форму иска звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). L.A. Care проверит ваш иск, чтобы понять, смогут ли вам возместить потраченные деньги.

Если вам необходима помощь в получении услуг поставщика, не входящего в сеть, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания L.A. Care и вам необходимо медицинское обслуживание, которое **не** является экстренной или неотложной медицинской помощью, незамедлительно позвоните вашему PCP. Также вы можете позвонить по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи. L.A. Care покрывает услуги не входящих в сеть поставщиков по оказанию экстренной медицинской помощи. Если вы уедете в Канаду или Мексику и вам потребуется экстренная медицинская помощь с госпитализацией, L.A. Care оплатит ваше медицинское обслуживание. Если вы уедете в другие страны, за исключением Канады или Мексики, и вам потребуется экстренная медицинская помощь, L.A. Care в большинстве случаев не будет оплачивать ваше медицинское обслуживание.

Если у вас возникнут вопросы о получении услуг за пределами сети или зоны обслуживания, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). В нерабочее время или если вы хотите получить помощь представителя, звоните в Службу консультаций с медсестрой, которая работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, по телефону **1-800-249-3619** (TTY: 711).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Модель делегирования для планов управляемого медицинского обслуживания (МСР)

L.A. Care сотрудничает с большим количеством врачей, специалистов, аптек, больниц и других поставщиков медицинских услуг. Некоторые из этих поставщиков работают в группе, которая называется «сеть» или «медицинская группа».

Когда вы выбираете своего поставщика первичных медицинских услуг (РСР), вы также выбираете и сеть. Это означает, что ваш РСР будет направлять вас к врачам-специалистам и для получения услуг других специалистов, которые связаны с его медицинской группой. Если вы уже посещаете специалиста или хотите пользоваться услугами определенной больницы, поговорите со своим РСР или позвоните в Отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Отдел обслуживания участников поможет вам попасть на прием к этому поставщику, если вы соответствуете критериям непрерывности медицинского обслуживания. Для получения дополнительной информации о непрерывности медицинского обслуживания см. раздел «Непрерывность медицинского обслуживания» данного справочника.

Врачи

Вы должны выбрать РСР из справочника поставщиков L.A. Care. Ваш РСР должен быть поставщиком, входящим в сеть. Это означает, что поставщик входит в сети L.A. Care. Чтобы получить копию справочника поставщиков L.A. Care, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Вы также должны позвонить в L.A. Care, если хотите убедиться, что РСР принимает новых пациентов. Если вы посещали врача до того, как стали участником плана L.A. Care, возможно, вы сможете продолжать посещать его в течение ограниченного времени. Это называется непрерывностью медицинского обслуживания. Вы можете прочитать больше о непрерывности медицинского обслуживания в данном справочнике. Для получения дополнительной информации звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Если вам необходимы услуги специалиста, ваш РСР даст вам направление на посещение специалиста, который входит в сеть L.A. Care. Помните, если вы не выберете РСР, L.A. Care выберет его вместо вас. Вы лучше всех знаете свои медицинские потребности, поэтому будет лучше, если выбор сделаете вы.

Если вы захотите сменить своего РСР, вы должны выбрать РСР из справочника поставщиков L.A. Care. Убедитесь, что РСР принимает новых пациентов. Чтобы сменить своего РСР, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Больницы

В ситуации, требующей экстренной медицинской помощи, звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшую больницу.

Если ваше состояние не требует экстренной медицинской помощи и вам необходимо получить медицинскую помощь в больнице, ваш РСР решит, в какую больницу вы должны обратиться. Вы должны обратиться в больницу, входящую в сеть. Больницы, входящие в сеть L.A. Care, перечислены в справочнике поставщиков. L.A. Care оплачивает медицинское обслуживание в больнице, которое включает, помимо прочего:



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- услуги в стационаре;
- интенсивную терапию;
- амбулаторные услуги;
- хирургические услуги (бариатрическую хирургию, реконструктивную хирургию и т. д.).

Поставщик первичных медицинских услуг (PCP)

Вы должны выбрать PCP в течение 30 дней после регистрации в L.A. Care. В зависимости от вашего возраста и пола вы можете выбрать врача общей практики, акушера-гинеколога, семейного врача, терапевта или педиатра в качестве врача первичного обслуживания. Медсестра с правом самостоятельной практики (nurse practitioner, NP), помощник врача (physician assistant, PA) или сертифицированная сестра-акушерка также могут быть вашим поставщиком первичных медицинских услуг. Если вы выберете NP, PA или сертифицированную сестру-акушерку, вам могут назначить врача, который будет контролировать ваше медицинское обслуживание.

Вы также можете выбрать медицинский центр, удовлетворяющий федеральным требованиям (FQHC), или сельскую клинику (RHC) в качестве вашего PCP. Эти медицинские центры расположены в зонах, где не оказывают много медицинских услуг.

В зависимости от типа поставщика вы, возможно, сможете выбрать одного PCP для всей членов своей семьи, которые являются участниками L.A. Care. Если вы не выберете PCP в течение 30 дней, L.A. Care назначит его вам. Если вам назначат PCP и вы захотите его сменить, позвоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Смена будет осуществлена в первый день следующего месяца.

Ваш PCP будет:

- знать вашу медицинскую историю и ваши потребности;
- вести ваши медицинские документы;
- предоставлять вам профилактическое и стандартное медицинское обслуживание, в котором вы нуждаетесь;
- при необходимости направлять вас к специалисту;
- организовывать медицинское обслуживание в больнице при необходимости.

Обратитесь к справочнику поставщиков, чтобы выбрать PCP, входящего в сеть L.A. Care. Справочник поставщиков включает список FQHC и RHC, которые сотрудничают с L.A. Care.

Онлайн-справочник поставщиков см. на веб-сайте lacare.org. Вы также можете позвонить по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Вы также можете позвонить, чтобы узнать, принимает ли интересующий вас PCP новых пациентов.

Выбор врачей и поставщиков

Вы лучше всех знаете свои медицинские потребности, поэтому будет лучше, если вы выберете PCP.

Лучше всего получать обслуживание у одного PCP, поскольку он будет знать ваши медицинские потребности. Однако если вы захотите получать услуги у нового PCP, вы можете в любое время его сменить. Вы должны выбрать PCP, который входит в сеть поставщиков L.A. Care и принимает новых пациентов. Выбранный вами новый поставщик станет вашим PCP в первый день следующего месяца после того, как вы сменили PCP. Чтобы сменить своего PCP звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

3 | Как получать медицинское обслуживание

L.A. Care может попросить вас сменить вашего РСР, если РСР не принимает новых пациентов, вышел из сети L.A. Care или не предоставляет медицинское обслуживание пациентам вашего возраста.

L.A. Care или ваш РСР также могут попросить вас перейти к новому РСР, если вы не будете ладить или соглашаться с вашим РСР, будете пропускать приемы или опаздывать на них. Если L.A. Care потребуется сменить вашего РСР, сотрудники L.A. Care сообщат вам об этом в письменной форме.

При смене РСР вы получите новую идентификационную карту участника L.A. Care по почте. На ней будут указаны имя и фамилия вашего нового РСР. Позвоните в отдел обслуживания участников, если у вас возникнут вопросы о получении новой идентификационной карты.

Приемы у врача и посещение врача

Если вам необходимо медицинское обслуживание:

- позвоните вашему РСР;
- во время звонка держите при себе номер вашей идентификационной карты L.A. Care;
- оставьте сообщение, указав ваши имя и фамилию, а также номер телефона, если вы звоните в нерабочее время;
- возьмите с собой карточку VIC и идентификационную карту L.A. Care на прием к врачу;
- не опаздывайте на прием;
- если вы не можете прийти на прием или опаздываете, сразу же позвоните;
- приносите с собой список вопросов и лекарственных препаратов, на случай если он вам потребуется.

В ситуации, требующей экстренной медицинской помощи, звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи.

Оплата

Вы **не** должны оплачивать покрываемые услуги. В большинстве случаев вы не будете получать счет от поставщика. Вы можете получить Разъяснение льгот (Explanation of Benefits, EOB) или выписку от поставщика. EOB и выписка не являются счетом.

Если вы все же получите счет, позвоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сообщите сотруднику L.A. Care начисленную сумму, дату получения услуги и причину выставления счета. Вы **не** должны оплачивать услуги поставщика на любую сумму, которую должен оплачивать L.A. Care за любую покрываемую медицинскую услугу.

Если вы получите счет или вас попросят оплатить доплату, а вы посчитаете, что так не должно быть, вы также можете подать иск, используя соответствующую форму. Вы должны в письменной форме сообщить L.A. Care, почему вы должны оплачивать товар или услугу. L.A. Care ознакомится с вашим иском, чтобы решить, смогут ли вам возместить потраченные деньги. Если у вас возникнут вопросы или вам нужно будет получить форму иска, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Направления

Ваш РСР направит вас к специалисту, если вы будете в этом нуждаться. Специалист — это врач, получивший дополнительное образование в определенной области медицины. Ваш РСР вместе с вами выберет специалиста. Сотрудники офиса вашего РСР могут помочь вам записаться на прием к специалисту.

К другим услугам, которые могут потребовать направления, относятся проводимые в офисе процедуры, рентген, лабораторные анализы, особые виды лечения, уход на дому и плановое размещение в учреждении.

Ваш РСР может выдать вам форму, которую необходимо взять с собой на прием к специалисту. Специалист должен заполнить форму и отправить ее назад вашему РСР. Специалист будет предоставлять вам лечение в течение периода, который он сочтет необходимым для вас.

Если у вас возникнет проблема медицинского характера, которая потребует специализированной медицинской помощи в течение длительного периода времени, вам может потребоваться постоянно действующее направление к врачу. Это означает, что вы сможете посещать одного и того же специалиста в течение длительного периода времени без нового направления.

Если у вас возникнут проблемы с получением постоянно действующего направления к врачу или вы захотите получить копию политики L.A. Care в отношении выдачи направлений, позвоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Вам не нужно направление для:

- посещения РСР;
- посещения акушера-гинеколога;
- получения неотложной или экстренной медицинской помощи;
- получения услуг планирования семьи (для получения дополнительной информации позвоните в Калифорнийскую службу получения информации и направлений для предоставления услуг планирования семьи (California Family Planning Information and Referral Service) по телефону **1-800-942-1054**);
- выполнения анализа на ВИЧ (только для несовершеннолетних лиц в возрасте 12 лет или старше);
- лечения заболеваний, передающихся половым путем (только для несовершеннолетних лиц в возрасте 12 лет или старше);
- иглоукалывания;
- мануальной терапии;
- подиатрических услуг;
- психиатрических услуг, таких как беседа с врачом или с лицом, выписывающим рецептурные препараты для лечения психических расстройств.

Несовершеннолетним лицам направление не требуется в следующих случаях:

- для получения амбулаторной психиатрической помощи (только для несовершеннолетних лиц в возрасте 12 лет или старше);



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3 | Как получать медицинское обслуживание

- в случае сексуального или физического насилия;
- если вы можете причинить вред себе или другим лицам;
- для получения медицинского обслуживания в связи с беременностью;
- для получения помощи после насильственных действий сексуального характера, включая изнасилование;
- для получения услуг в связи с наркотической и алкогольной зависимостью (только для несовершеннолетних лиц в возрасте 12 лет или старше).

Предварительное разрешение

Для предоставления некоторых видов медицинского обслуживания вашему РСР или специалисту потребуется получить разрешение L.A. Care до того, как вы получите услуги. Эта процедура называется получением предварительного разрешения. Она означает, что L.A. Care должен убедиться, что обслуживание необходимо по медицинским показаниям или требуется вам.

Обслуживание считается необходимым по медицинским показаниям, если оно обосновано и необходимо для защиты вашей жизни, предотвращения серьезного заболевания или инвалидности, либо для облегчения сильной боли.

Следующие услуги всегда требуют получения предварительного разрешения, даже если вы получаете их у поставщика, входящего в сеть L.A. Care:

- госпитализация;
- услуги за пределами зоны обслуживания L.A. Care;
- амбулаторная хирургия;
- длительная терапия;
- специализированное лечение.

Предварительное разрешение не требуется для получения экстренной медицинской помощи, даже если вы получаете ее за пределами сети. Такие ситуации включают рождение ребенка.

Для получения некоторых услуг требуется получение предварительного разрешения. Согласно Своду законов о здоровье и безопасности (Health and Safety Code), раздел 1367.01(h)(2), L.A. Care должен предоставить стандартное предварительное разрешение в течение 5 рабочих дней после того, как L.A. Care получит информацию, необходимую для принятия решения.

Что касается запросов, в которых поставщик указывает или L.A. Care определяет, что соблюдение стандартных временных рамок может причинить серьезный вред вашей жизни или здоровью либо возможности максимально улучшить, сохранить или восстановить функцию организма, L.A. Care должен принять решение об ускоренной (быстрой) выдаче разрешения. L.A. Care выдаст уведомление настолько быстро, насколько этого требует состояние вашего здоровья, но не позже, чем через 72 часа после получения запроса на предоставление услуг.

L.A. Care **не** платит экспертам, чтобы отказать в покрытии или предоставлении услуг. Если L.A. Care не одобрит или изменит запрос, вам будет отправлено письмо с Уведомлением о предпринятом



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

действии (Notice of Action, NOA). В NOA вам сообщат, каким образом подать апелляцию, если вы не согласны с решением.

L.A. Care свяжется с вами, если потребуется дополнительное время для рассмотрения вашего запроса.

Заключения других врачей

Возможно, вы захотите получить заключение другого врача в отношении медицинского обслуживания, которое вам необходимо по словам вашего поставщика, или в отношении диагноза или плана лечения. Например, вы можете пожелать получить заключение другого врача, если вы не уверены, что вам требуется назначенное лечение или операция, или вы пытались следовать плану лечения, но он оказался неэффективным.

Для получения заключения другого врача позвоните вашему РСР. Ваш РСР может направить вас к поставщику, входящему в сеть, для получения заключения другого врача. Вы также можете позвонить по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care оплатит заключение другого врача, если вы или ваш поставщик, входящий в сеть, попросите об этом и при условии, что вы получите заключение другого врача у поставщика, входящего в сеть. Разрешение L.A. Care не требуется для получения заключения другого врача у поставщика, входящего в сеть.

Если в сети L.A. Care отсутствует поставщик, который может предоставить заключение другого врача, L.A. Care оплатит получение заключения другого врача у поставщика, не входящего в сеть. L.A. Care сообщит вам в течение 5 рабочих дней, одобрено ли получение заключения другого врача у выбранного вами поставщика. Если вы страдаете хроническим заболеванием или можете умереть, потерять конечность или жизненно важный орган, L.A. Care примет решение в течение 72 часов.

Если L.A. Care отклонит ваш запрос на получение заключения другого врача, вы можете подать апелляцию. Для получения дополнительной информации об апелляциях см. страницу 65 данного справочника.

Специалисты по вопросам женского здоровья

Вы можете обращаться к входящему в сеть специалисту по вопросам женского здоровья для получения покрываемого медицинского обслуживания, чтобы получить стандартные или профилактические медицинские услуги, связанные с женским здоровьем. Для получения этих услуг не требуется направление вашего РСР. Для получения помощи в поиске специалиста по вопросам женского здоровья, вы можете позвонить по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Вы также можете позвонить в Службу консультаций с медсестрой, которая работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, по телефону **1-800-249-3619** (TTY: 711).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Своевременный доступ к медицинскому обслуживанию

Тип приема у врача	Прием должен быть назначен в течение
Приемы у врача для получения неотложной помощи, которая не требует предварительного одобрения (предварительного разрешения)	48 часов
Приемы у врача для получения неотложной помощи, которая требует предварительного одобрения (предварительного разрешения)	96 часов
Приемы у врача для получения первичного обслуживания, которое не является неотложным	10 рабочих дней
Приемы у специалиста для получения обслуживания, которое не является неотложным	15 рабочих дней
Прием у поставщика психиатрических услуг, не являющийся неотложными (поставщик не является врачом)	10 рабочих дней
Прием для получения вспомогательных услуг, необходимых для постановки диагноза или лечения травмы, заболевания или иного медицинского состояния, которое не является неотложным	15 рабочих дней
Время ожидания ответа по телефону в рабочие часы	10 минут
Сортировка больных, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю	Получение услуг 24 часа в сутки, 7 дней в неделю — не более 30 минут



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4. Льготы и услуги

Что покрывает ваш план медицинского страхования

В данном разделе разъяснены все покрываемые услуги участника L.A. Care. Вы будете получать покрываемые услуги бесплатно, если они являются необходимыми с медицинской точки зрения. Обслуживание считается необходимым с медицинской точки зрения, если оно обосновано и необходимо для защиты жизни, предотвращения серьезного заболевания или инвалидности либо облегчения боли в связи с диагностированным заболеванием или травмой.

L.A. Care предлагает следующие услуги:

- амбулаторные услуги;
- экстренную медицинскую помощь;
- уход за безнадежно больными в хосписе и паллиативную помощь;
- госпитализацию;
- наблюдение во время беременности и уход за новорожденным;
- рецептурные препараты;
- услуги и технические средства реабилитации и абилитации;
- лабораторные услуги;
- профилактические и оздоровительные услуги и лечение хронических заболеваний;
- психиатрические услуги;
- услуги для лиц, злоупотребляющих алкоголем и наркотическими веществами;
- педиатрические услуги;
- офтальмологические услуги;
- неэкстренную медицинскую транспортировку (non-emergency medical transportation, NEMT);
- немедицинскую транспортировку (non-medical transportation, NMT);
- долгосрочное обслуживание и поддержку (long-term services and supports, LTSS);
- услуги для трансгендерных лиц.

Ознакомьтесь с приведенными ниже разделами, чтобы получить дополнительную информацию об услугах, которые вы можете получить.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Льготы Medi-Cal

Амбулаторные услуги

- **Лечение аллергии**

L.A. Care покрывает аллергологические пробы и лечение, включая аллерген-специфическую десенсибилизацию и гипосенсибилизацию и иммунотерапию.

- **Мануальная терапия**

L.A. Care покрывает две услуги мануальной терапии в месяц, ограниченные лечением позвоночника посредством мануальной техники.

- **Услуги диализа/гемодиализа**

L.A. Care покрывает лечение диализом. L.A. Care также покрывает услуги гемодиализа (хронического диализа), если они одобрены вашим РСР и L.A. Care.

- **Амбулаторная хирургия**

L.A. Care покрывает амбулаторные хирургические процедуры, кроме процедур, необходимых для диагностических целей или для оказания экстренной медицинской помощи, процедуры, которые считаются плановыми; указанные амбулаторные медицинские процедуры требуют получения предварительного одобрения (предварительного разрешения).

- **Услуги анестезиолога**

L.A. Care покрывает анестезию, необходимую с медицинской точки зрения при получении амбулаторного медицинского обслуживания.

- **Услуги врача**

L.A. Care покрывает услуги врача, которые необходимы с медицинской точки зрения.

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

L.A. Care покрывает подиатрические услуги, которые необходимы с медицинской точки зрения. Для получения подиатрических услуг может потребоваться разрешение от L.A. Care и/или вашего врача. Подиатрические услуги ограничены медицинскими и хирургическими услугами для лечения заболеваний стоп, голеностопных суставов или сухожилий, которые соединяются со стопами, возникающих на фоне хронических заболеваний или развивающихся как осложнения либо мешающих вам ходить.

- **Виды лечения**

L.A. Care покрывает различные виды лечения, включая:

- химиотерапию;
- лучевую терапию.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Экстренная медицинская помощь

- **Стационарные и амбулаторные услуги, необходимые для лечения состояний, требующих экстренной медицинской помощи**

L.A. Care покрывает все услуги, которые необходимы для лечения состояний, требующих экстренной медицинской помощи. Состояние, требующее экстренной медицинской помощи — это медицинское состояние, сопровождающееся сильной болью или вызванное серьезной травмой. Состояние является настолько серьезным, что без немедленной медицинской помощи, по мнению любого человека, обладающего средними знаниями в области медицины и охраны здоровья, оно приведет к следующим последствиям:

- риск серьезного ущерба здоровью; **или**
- серьезное повреждение функций организма; **или**
- серьезное нарушение функции любого органа или части тела; **или**
- начало активных родовых схваток у беременных, т. е. роды, когда:
 - недостаточно времени, чтобы безопасно перевести участницу плана в другую больницу до родоразрешения;
 - перевод может представлять угрозу для здоровья или безопасности участницы плана или ребенка в утробе матери.

- **Экстренная транспортировка**

L.A. Care покрывает услуги автомобиля скорой помощи при необходимости обращения в ближайший пункт оказания экстренной медицинской помощи. Это означает, что ваше состояние должно быть настолько серьезным, что использование других методов транспортировки может создать угрозу вашей жизни или здоровью.

- **Услуги отделения экстренной медицинской помощи**

L.A. Care покрывает услуги отделения экстренной медицинской помощи, которые необходимы для лечения состояний, требующих экстренной медицинской помощи. Помните, что состояние, требующее экстренной медицинской помощи — это медицинское состояние, сопровождающееся сильной болью или вызванное серьезной травмой. Состояние должно быть настолько серьезным, что при отсутствии немедленной медицинской помощи оно может привести к серьезному ущербу здоровью или организму.

Уход за безнадежно больными в хосписе и паллиативная помощь

L.A. Care покрывает уход за безнадежно больными в хосписе, а также паллиативную помощь, которые облегчают физический, эмоциональный, социальный и духовный дискомфорт участника с тяжелым заболеванием.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Госпитализация

- **Услуги анестезиолога**
L.A. Care покрывает услуги анестезиолога во время пребывания в больнице. Анестезиолог — это поставщик услуг, который специализируется на обезболивании. Анестезия — это разновидность лекарственных препаратов, используемых во время некоторых медицинских процедур.
- **Стационарные услуги**
L.A. Care покрывает стационарные услуги в случае госпитализации.
- **Хирургические услуги**
L.A. Care покрывает операции, выполняемые в больнице.

Ведение беременности и уход за новорожденным

L.A. Care покрывает следующие услуги по ведению беременности и уходу за новорожденным:

- обучение грудному вскармливанию;
- родоразрешение и послеродовое наблюдение;
- услуги сестры-акушерки;
- дородовое наблюдение;
- услуги родильного дома.

Рецептурные препараты

Покрываемые препараты

Ваш поставщик может назначать вам рецептурные препараты, которые входят в список предпочтительных препаратов (preferred drug list, PDL) плана L.A. Care. Его иногда называют фармакологическим справочником. Препараты, входящие в фармакологический справочник, являются безопасными и эффективными. Этот список обновляется группой врачей и фармацевтов.

- Обновление этого списка помогает убедиться, что входящие в него препараты являются безопасными и действенными.
- Если ваш врач считает, что вам следует принимать препарат, который не входит в этот список, он должен позвонить в L.A. Care для получения предварительного разрешения до того, как вы получите препарат.

Чтобы узнать, входит ли препарат в PDL, или получить копию фармакологического справочника, позвоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Также вы можете посетить веб-сайт L.A. Care www.lacare.org/members/member-services/pharmacy-services.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Иногда L.A. Care должен одобрить препарат, назначаемый поставщиком. L.A. Care должен рассмотреть и принять решение по данным запросам в течение 24 часов.

- Фармацевт или отделение экстренной медицинской помощи больницы могут предоставить вам экстренный запас препарата на 72 часа, если они полагают, что он вам необходим. L.A. Care оплатит экстренный запас препарата.
- Если L.A. Care отклонит запрос, план отправит вам письмо, в котором будет указана причина отказа и приведены рекомендации, какие другие препараты или виды лечения вы можете получить.

Аптеки

Если вы приобретаете рецептурный препарат или пополняете его запасы, вы должны получать ваши рецептурные препараты в аптеке, которая сотрудничает с L.A. Care. Вы можете найти список аптек, которые сотрудничают с L.A. Care, в справочнике поставщиков L.A. Care на веб-сайте lacare.org. Вы также можете найти ближайшую аптеку, позвонив по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Выбрав аптеку, отнесите туда свой рецепт. Покажите фармацевту ваш рецепт и вашу идентификационную карту L.A. Care. Убедитесь, что аптека осведомлена обо всех лекарственных препаратах, которые вы принимаете, и имеющихся у вас аллергиях. Если у вас возникнут какие-либо вопросы в отношении вашего рецепта, обязательно задайте их фармацевту.

Услуги и технические средства реабилитации и абилитации

План покрывает:

- **Иглоукальвание**
L.A. Care покрывает услуги иглоукальвания для предотвращения, изменения или облегчения восприятия сильной стойкой хронической боли вследствие общепризнанного заболевания или состояния. Амбулаторные услуги иглоукальвания (с электрической стимуляцией игл или без нее) ограничены двумя услугами в любой один месяц; дополнительные услуги могут быть предоставлены после получения предварительного разрешения L.A. Care, если они необходимы с медицинской точки зрения.
- **Поведенческая терапия**
Поведенческая терапия (behavioral health treatment, ВНТ) включает такие услуги и программы лечения, как прикладной поведенческий анализ и основанные на фактических данных программы поведенческого вмешательства, которые развивают или восстанавливают, насколько это практически осуществимо, функциональное состояние человека.

Услуги ВНТ помогают усвоить навыки посредством использования наблюдения за поведением и закрепления поведения или подсказок для обучения каждому шагу целевого поведения. Услуги ВНТ основаны на надежных данных и не являются экспериментальными. Примеры услуг ВНТ включают поведенческое вмешательство, программы когнитивно-поведенческого вмешательства, комплексное поведенческое лечение и прикладной поведенческий анализ.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт lacare.org.

4 | Льготы и услуги

Услуги ВНТ должны быть необходимыми с медицинской точки зрения, назначены лицензированным врачом или психологом, одобрены планом и должны предоставляться в соответствии с одобренным планом лечения.

- **Кардиологическая реабилитация**
L.A. Care покрывает услуги стационарной и амбулаторной кардиологической реабилитации.
- **Медицинское оборудование длительного пользования**
L.A. Care покрывает покупку или аренду медицинских материалов, оборудования и других услуг, назначенных врачом.
- **Слуховые аппараты**
L.A. Care покрывает слуховые аппараты, если в результате проверки у вас обнаружена потеря слуха и ваш врач назначил вам слуховой аппарат. L.A. Care также может покрывать аренду слуховых аппаратов, их замену и аккумуляторы для вашего первого слухового аппарата.
- **Услуги ухода на дому**
L.A. Care покрывает медицинские услуги, предоставляемые на дому, если они назначены вашим врачом.
- **Медицинские материалы, оборудование и приспособления**
L.A. Care покрывает медицинские материалы, одобренные врачом, включая имплантируемые слуховые устройства.
- **Трудовая терапия**
L.A. Care покрывает услуги трудовой терапии, включая оценку необходимости трудовой терапии, планирование лечения, лечение, инструктаж и консультативные услуги.
- **Ортопедические устройства / протезы**
L.A. Care покрывает ортопедические устройства и протезы, а также услуги, которые необходимы с медицинской точки зрения и назначены вашим врачом.
- **Физиотерапия**
L.A. Care покрывает услуги физиотерапии, включая оценку необходимости физиотерапии, планирование лечения, лечение, инструктаж, консультативные услуги и применение препаратов местного применения.
- **Легочная реабилитация**
L.A. Care покрывает услуги легочной реабилитации, которые необходимы с медицинской точки зрения и назначены вашим врачом.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- **Услуги центров сестринского ухода**

L.A. Care покрывает услуги центров сестринского ухода, если они необходимы с медицинской точки зрения, если вы нетрудоспособны и вам необходим высокий уровень обслуживания. Эти услуги включают проживание и питание в лицензированном учреждении с квалифицированным сестринским уходом, предоставляемым 24 часа в сутки.

- **Лечение дефектов речи**

L.A. Care покрывает лечение дефектов речи, которое необходимо с медицинской точки зрения. Возможно применение ограничений в отношении ежемесячного количества визитов к логопеду.

Лабораторные услуги

L.A. Care покрывает амбулаторные и стационарные лабораторные услуги и рентген. Различные услуги современной диагностической визуализации покрываются исходя из их необходимости с медицинской точки зрения.

Профилактические и оздоровительные услуги и лечение хронических заболеваний

L.A. Care покрывает:

- вакцины, рекомендованные Консультативным комитетом по вакцинации (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);
- услуги по отказу от курения;
- профилактические услуги категорий A и B, рекомендованные Рабочей группой Службы США по профилактике заболеваний (United States Preventive Services Task Force A and B).

Услуги планирования семьи предоставляют участницам детородного возраста для планирования количества детей и интервалов между родами. Эти услуги включают все методы предупреждения беременности, одобренные Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (Food and Drug Administration). Участница должна выбрать врача, работающего рядом с местом вашего проживания, который будет предоставлять вам необходимые услуги.

Услуги планирования семьи предоставляют PCP и акушеры-гинекологи, сотрудничающие с планом. Для получения услуг планирования семьи вы также можете выбрать врача или клинику, не связанные с L.A. Care, без получения предварительного разрешения L.A. Care. L.A. Care оплатит получаемые вами услуги планирования семьи такому врачу или клинике.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Психиатрические услуги

L.A. Care покрывает:

- **Амбулаторные психиатрические услуги**

- L.A. Care покрывает участникам психиатрические услуги. Вам не требуется направление вашего PCP для посещения специалиста в сети L.A. Care. Психиатр может определить степень нарушений. Если по результатам психиатрического скрининга у вас отмечается расстройство легкой или средней степени или психическое эмоциональное или поведенческое нарушение, L.A. Care может предоставить психиатрические услуги.

Мы покрываем следующие психиатрические услуги:

- Амбулаторные психиатрические услуги.
 - Диагностика и лечение психических заболеваний в индивидуальном и групповом порядке (психотерапия).
 - Психологическое тестирование по клиническим показаниям для оценки состояния психического здоровья.
 - Амбулаторные услуги для контроля медикаментозного лечения.
 - Психиатрическое консультирование.
 - Амбулаторные услуги лаборатории, материалы и добавки.
 - Для получения помощи в поиске дополнительной информации о психиатрических услугах, предоставляемых L.A. Care, вы можете позвонить в компанию Veason Health Options по телефону **1-877-344-2858**.
 - Если по результатам психиатрического скрининга вам необходимо получать специальные услуги по охране и восстановлению психического здоровья (specialty mental health services, SMHS), ваш PCP или психиатр направит вас в окружной план, предоставляющий психиатрические услуги, для проведения оценки.
- **Специальные услуги по охране и восстановлению психического здоровья**
 - Окружные планы, предоставляющие психиатрические услуги, также предоставляют специальные услуги по охране и восстановлению психического здоровья (SMHS), необходимые с медицинской точки зрения, получателям льгот по программе Medi-Cal. SMHS могут включать следующие стационарные и амбулаторные услуги.
 - Амбулаторные услуги:
 - психиатрические услуги (оценка, разработка плана, терапия, реабилитация и сопутствующие услуги);
 - обеспечение лекарственными препаратами;
 - интенсивное лечение в дневное время;
 - реабилитационные услуги в дневное время;



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- кризисное вмешательство;
- кризисная стабилизация;
- адресные услуги ведения пациентов;
- услуги поведенческой терапии;
- координация интенсивной медицинской помощи (intensive care coordination, ICC);
- интенсивное обслуживание на дому (intensive home-based services, IHBS);
- психотерапевтические услуги при воспитании приемного ребенка (therapeutic foster care, TFC).
- Услуги учреждений с проживанием:
 - лечение с проживанием для взрослых;
 - кризисные услуги по лечению с проживанием.
- Стационарные услуги:
 - психиатрические услуги в стационаре (в больнице) при острых состояниях;
 - профессиональные психиатрические услуги в больнице;
 - услуги психиатрических медицинских учреждений.
- Для получения помощи в поиске дополнительной информации о специальных услугах по охране и восстановлению психического здоровья, предоставляемых окружным психиатрическим планом, вы можете позвонить в Управление охраны психического здоровья округа Лос-Анджелес (Los Angeles County Department of Mental Health) по телефону **1-800-854-7771**. Чтобы узнать бесплатные телефоны всех округов онлайн, посетите веб-сайт <http://dmh.lacounty.gov>.

Услуги, связанные со злоупотреблением алкоголем и наркотическими веществами

L.A. Care покрывает услуги скрининга и кратковременного вмешательства, связанного со злоупотреблением алкоголем и наркотическими веществами, оказываемые поставщиками первичных медицинских услуг. Для получения более интенсивных услуг, связанных со злоупотреблением алкоголем и наркотическими веществами, включая услуги учреждений с проживанием, ваш РСР или психиатр может направить вас в Программу по профилактике и контролю алкоголизма и наркомании (Substance Abuse Prevention and Control, SAPC) округа Лос-Анджелес. Чтобы обратиться за получением услуг в округе Лос-Анджелес, вам не нужно направление. Вы можете связаться с сотрудниками программы SAPC по телефону **844-804-7500**.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

Педиатрические услуги

L.A. Care покрывает:

- Ранний и периодический скрининг, диагностику и лечение (early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT).
- Эти услуги также называют профилактическими осмотрами детей. Во время этих визитов выполняют медицинские обследования, ставят диагноз, назначают лечение и делают прививки детям в возрасте от одного месяца до 21 года. Эти услуги включают:
 - физиотерапию;
 - лечение дефектов речи;
 - трудовую терапию;
 - поведенческую терапию (ВНТ);
 - прививки;
 - анализы крови на свинец;
 - анализ на хламидии;
 - дополнительные услуги EPSDT при необходимости:
 - ведение пациентов и дополнительные сестринские услуги;
 - услуги адресного ведения пациентов, предназначенные для оказания помощи детям в получении доступа к необходимым медицинским, социальным, образовательным и другим услугам;
 - любые услуги, необходимые для лечения или облегчения заболевания, выявленного во время визита EPSDT, независимо от того, обозначены ли они как льготы Medi-Cal.
- Офтальмологические услуги.

Офтальмологические услуги

L.A. Care покрывает:

- очки для участников младше 21 года, которые удовлетворяют критериям плана L.A. Care;
- очки для беременных женщин до послеродового периода;
- плановую проверку зрения один раз в 24 месяца.

Неэкстренная медицинская транспортировка (NEMT)

Вы имеете право воспользоваться услугой неэкстренной медицинской транспортировки (NEMT) в случаях, когда вы по состоянию здоровья или в силу своих физических возможностей не можете добраться на прием к врачу на машине, автобусе, поезде или такси и L.A. Care при этом покрывает лечение вашего заболевания или физического состояния. Перед тем как воспользоваться услугой NEMT, вам необходимо подать запрос на получение услуги через вашего врача, который назначит соответствующий вид транспортировки с учетом вашего медицинского состояния.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

В рамках услуги NEMT предоставляется машина скорой помощи, машина для перевозки лежачих больных, машина для перевозки инвалидной коляски или воздушный транспорт. Услуга NEMT — это не поездка на легковом автомобиле, автобусе или такси. L.A. Care обеспечивает самую низкую стоимость услуги NEMT для ваших медицинских потребностей при необходимости поездки на прием к врачу. Например, это означает, что если ваше физическое или медицинское состояние позволяет осуществить транспортировку на машине для перевозки пациентов на инвалидных колясках, L.A. Care не будет оплачивать услуги машины скорой помощи. Вы вправе воспользоваться воздушным транспортом только в случае, если в силу вашего медицинского состояния любая наземная транспортировка невозможна.

Услугой NEMT необходимо воспользоваться в следующих случаях:

- если врач указал в письменной форме о такой физической или медицинской необходимости или если ваше физическое или медицинское состояние не позволяет добраться на прием к врачу на автобусе, такси, автомобиле или микроавтобусе;
- если по причине инвалидности в силу физического или психического заболевания вам нужна помощь водителя, который довезет вас до дома, транспортного средства или места лечения и обратно;
- если такая транспортировка была заранее утверждена L.A. Care при наличии письменного разрешения врача.

Чтобы попросить о предоставлении услуг NEMT, назначенных вашим поставщиком, позвоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711) до приема у врача. Рекомендуются направлять запрос как минимум за 72 (семьдесят два) часа до предоставления услуги. Если вам требуется посещение врача в связи с состоянием, требующим неотложной медицинской помощи, звоните как можно скорее. Во время звонка держите при себе вашу идентификационную карточку участника.

Ограничения NEMT

Если поставщик подтвердил необходимость вашей транспортировки в медицинское учреждение и обратно и такой прием покрывается планом L.A. Care, ограничения на получение услуги NEMT отсутствуют. Если прием у врача покрывается программой Medi-Cal, но не покрывается планом медицинского страхования, ваш план медицинского страхования предоставит услугу транспортировки или поможет вам ее организовать.

Когда транспортировка не предоставляется?

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

Расходы для участника

Транспортировка, одобренная планом L.A. Care, предоставляется бесплатно.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Немедицинская транспортировка (NMT)

Вы можете пользоваться услугой немедицинской транспортировки (NMT), если вы:

- осуществляете поездку на прием к врачу и обратно для получения услуги в рамках программы Medi-Cal, утвержденной вашим поставщиком.

План L.A. Care позволяет использовать автомобиль, такси, автобус или другой общественный/частный транспорт для приезда на прием к врачу с целью получения медицинских услуг, которые покрываются в рамках программы Medi-Cal. План L.A. Care предоставляет компенсацию за проезд, если транспортировка осуществлялась на личном транспортном средстве, была организована получателем страховых выплат, но не с помощью посредника на рынке автотранспортных услуг, проездных билетов, ваучеров на такси или железнодорожных билетов. План L.A. Care позволяет воспользоваться самым доступным видом транспортировки NMT, который отвечает вашим медицинским потребностям.

Чтобы подать запрос на получение услуг NMT, разрешенных вашим поставщиком, позвоните в Отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**) до приема у врача. Рекомендуется направлять запрос как минимум за 72 (семьдесят два) часа до предоставления услуги. Если вам требуется посещение врача в связи с состоянием, требующим неотложной медицинской помощи, звоните как можно скорее. Во время звонка держите при себе вашу идентификационную карточку участника.

Ограничения NMT

Если поставщик подтвердил необходимость вашей транспортировки в медицинское учреждение и обратно и такой прием покрывается планом L.A. Care, ограничения на получение услуги NMT отсутствуют. Если прием у врача покрывается программой Medi-Cal, но не покрывается планом медицинского страхования, ваш план медицинского страхования предоставит услугу транспортировки или поможет вам ее организовать.

Когда транспортировка не предоставляется?

Услуга NMT не предоставляется в следующих случаях:

- если с медицинской точки зрения для получения покрываемой услуги требуется услуга NEMT с помощью машины скорой помощи, машины для перевозки лежачих больных или пациентов на инвалидных колясках;
- если по причине инвалидности в силу физического или медицинского состояния вам нужна помощь водителя, который довезет вас до дома, транспортного средства или места лечения и обратно;
- услуга не покрывается программой Medi-Cal.

Расходы для участника

Транспортировка, одобренная планом L.A. Care, предоставляется бесплатно.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Программа долгосрочного обслуживания и поддержки (LTSS)

L.A. Care покрывает следующие услуги по Программе долгосрочного обслуживания и поддержки (LTSS) удовлетворяющим критериям участникам:

- услуги центров сестринского ухода (более 91 дня);
- помощь в личной гигиене;
- самоуправляемые услуги личной помощи;
- услуги Программы социальной и медицинской поддержки по месту проживания (Community First Choice Option);
- услуги Программы по предоставлению услуг на дому и по месту проживания (Home and Community Based Services);
- долгосрочное обслуживание в медицинском учреждении.

Услуги для трансгендерных лиц

L.A. Care покрывает следующие услуги при наличии необходимости с медицинской точки зрения для соответствующих критериям участников:

- психотерапия;
- длительная гормональная терапия;
- лабораторные анализы для контроля гормональной терапии;
- операция по смене пола, которая по своей природе не является косметической.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Льготы Программы координированного обслуживания (CCI)

Ниже приведен список минимальных льгот Программы координированного обслуживания (Coordinated Care Initiative, CCI). Дополнительную информацию о льготах программы CCI см. в разделе «Льготы Программы координированного обслуживания» данного справочника.

L.A. Care покрывает:

- услуги сети сотрудничающих с вами поставщиков;
- услуги координатора по вопросам личной гигиены, который контролирует предоставление необходимого обслуживания и поддержки;
- индивидуальную оценку ваших медицинских потребностей и плана по уходу;
- одну карточку медицинского страхования;
- услуги Службы консультаций с медсестрой, которая работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Моральное возражение

У некоторых поставщиков возникает моральное возражение в отношении предоставления некоторых услуг. Это означает, что у них есть право **не** предоставлять некоторые покрываемые услуги, если они не согласны с ними с моральной точки зрения. Эти услуги могут включать:

- услуги планирования семьи;
- прерывание беременности;
- назначение противозачаточных средств, включая средства экстренной контрацепции;
- стерилизацию, включая перевязку маточных труб во время родов и родоразрешения;
- лечение бесплодия.

Если у вашего поставщика возникнет моральное возражение, он может помочь вам найти другого поставщика, который предоставит вам необходимую услугу. L.A. Care также может помочь вам найти поставщика. Если вам потребуется помощь в получении направления к другому поставщику, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Некоторые больницы и другие поставщики не предоставляют одну или более из перечисленных ниже услуг, которые могут покрываться согласно вашему договору с планом и могут понадобиться вам или вашей семье:

- планирование семьи;
- назначение противозачаточных средств, включая средства экстренной контрацепции;
- стерилизацию, включая перевязку маточных труб во время родов и родоразрешения;
- прерывание беременности.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Вам необходимо получить более подробную информацию, прежде чем вы регистрируетесь в плане. Позвоните вашему предполагаемому врачу, медицинской группе, в ассоциацию независимых практикующих специалистов или клинику либо позвоните в Отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711), чтобы убедиться, что вы можете получить необходимые медицинские услуги.

Что не покрывает ваш план медицинского страхования

Другие услуги, которые вы можете получить в рамках программы Medi-Cal с оплатой за каждую предоставленную услугу (Fee-For-Service, FFS)

Иногда L.A. Care не покрывает услуги, но вы можете получить их в рамках программы FFS Medi-Cal. В данном разделе перечислены эти услуги. Для получения дополнительной информации звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Стоматологические услуги

Medi-Cal покрывает некоторые стоматологические услуги для детей в возрасте до 21 года, включая:

- стоматологические услуги, обычно предоставляемые стоматологом, стоматологом-ортодонтом или стоматологом-хирургом, а также стоматологические принадлежности.

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). Вы также можете посетить веб-сайт программы Denti-Cal denti-cal.ca.gov.

Услуги, которые вы не можете получить в рамках L.A. Care или Medi-Cal

Существуют услуги, не покрываемые ни L.A. Care, ни Medi-Cal, например:

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

Для получения дополнительной информации см. ниже или звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Программа медицинского обслуживания детей штата Калифорния (CCS)

CCS — программа штата, которая предоставляет лечение детям в возрасте до 21 года, имеющим определенные медицинские состояния, заболевания или хронические проблемы медицинского характера, которые соответствуют правилам программы CCS. Если L.A. Care или ваш PCP считают, что у вашего ребенка есть состояние, которое соответствует правилам CCS, он получит направление в программу CCS.

Сотрудники программы CCS решат, соответствует ли ваш ребенок критериям получения услуг CCS. Если ваш ребенок будет удовлетворять критериям получения данного вида обслуживания, поставщики CCS предоставят ему лечение в связи с заболеванием, соответствующим правилам CCS.

L.A. Care будет продолжать оплачивать услуги, которые не связаны с состоянием, соответствующим правилам CCS, например медосмотры, вакцинацию и профилактические осмотры детей.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

4 | Льготы и услуги

L.A. Care не покрывает услуги, предоставляемые программой CCS. Чтобы CCS покрывала эти услуги, программа должна одобрить поставщика, услуги и оборудование.

CCS покрывает не все медицинские состояния. CCS покрывает большинство медицинских состояний, которые приводят к физической инвалидности или которые требуют медикаментозного лечения, проведения операции или реабилитации. CCS покрывает обслуживание детей со следующими медицинскими состояниями:

- врожденный порок сердца;
- онкологические заболевания;
- опухоли;
- гемофилия;
- серповидноклеточная анемия;
- нарушения функции щитовидной железы;
- диабет;
- серьезные хронические заболевания почек;
- заболевание печени;
- желудочно-кишечные заболевания;
- расщелина губы и нёба;
- расщелина позвоночника;
- потеря слуха;
- катаракта;
- церебральный паралич;
- некоторые виды припадков;
- ревматоидный артрит;
- мышечная дистрофия;
- СПИД;
- тяжелые травмы головы, головного или спинного мозга;
- сильные ожоги;
- сильно искривленные зубы.

Услуги программы CCS оплачивает штат. Если ваш ребенок не удовлетворяет критериям получения услуг программы CCS, он продолжит получать необходимое с медицинской точки зрения обслуживание в рамках L.A. Care.

Для получения дополнительной информации о CCS звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Другие программы и услуги, доступные участникам с Medi-Cal

Существуют другие программы и услуги для участников с Medi-Cal, включая:

- услуги Программы координированного обслуживания (CCI);
- донорство органов и тканей.

Ознакомьтесь с приведенными ниже разделами, чтобы получить дополнительную информацию о других программах и услугах, доступных для участников со страховкой Medi-Cal.

Программа координированного обслуживания (CCI)

Цель Программы координированного обслуживания (CCI) штата Калифорния — улучшить координирование обслуживания участников, удовлетворяющих критериям двух программ (участников, удовлетворяющих критериям программ Medicaid и Medicare).

Она имеет две основные части:

- Cal MediConnect. Цель программы Cal MediConnect — улучшить координирование обслуживания участников, удовлетворяющих критериям двух программ. Программа позволяет зарегистрироваться в одном плане и управлять всеми своими льготами, вместо участия в отдельных планах Medi-Cal и Medicare. Она также направлена на предоставление высококачественного медицинского обслуживания, которое позволяет людям сохранить здоровье и проживать дома в течение максимально длительного периода времени.
- Программа управляемого долгосрочного обслуживания и поддержки в рамках Medi-Cal (Medi-Cal long-term supports and services, MLTSS). Все получатели льгот Medi-Cal, включая участников, удовлетворяющих критериям двух программ, должны зарегистрироваться в плане управляемого обслуживания Medi-Cal для получения своих льгот Medi-Cal, включая LTSS и комплексные льготы Medicare.

Для получения дополнительной информации о CCI звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Донорство органов и тканей

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

Координирование льгот

L.A. Care предоставляет бесплатные услуги по координированию ваших потребностей в медицинском обслуживании. Если у вас возникнут вопросы или опасения в отношении вашего здоровья или здоровья вашего ребенка, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

Оценка новых и существующих технологий

L.A. Care следит за изменениями и достижениями в области здравоохранения, изучая новые способы лечения, лекарственные препараты, процедуры и технические средства. Все это мы называем «новыми технологиями». L.A. Care следит за развитием новых технологий, чтобы участники имели доступ к безопасному и эффективному медицинскому обслуживанию. L.A. Care изучает новые технологии, связанные с медицинскими процедурами и процедурами по охране психического здоровья, лекарственными препаратами и техническими средствами. Запрос на изучение новых технологий может поступить от участника, практикующего специалиста, организации, экспертов-врачей L.A. Care и других сотрудников.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

5. Права и обязанности

Как участник L.A. Care, вы имеете определенные права и обязанности. В данной главе разъяснены эти права и обязанности. В эту главу также включены официальные уведомления, которые вы имеете право получать как участник L.A. Care.

Ваши права

Участники L.A. Care имеют следующие права:

- Право на уважительное отношение к себе и уважение чувства собственного достоинства, право на конфиденциальность и сохранение конфиденциальности вашей медицинской информации.
- Право ждать не более 10 минут, чтобы поговорить с сотрудником Отдела обслуживания клиентов.
- Право попасть на прием в течение приемлемого периода времени.
- Право получать информацию о плане и его услугах, включая покрываемые услуги, о сотрудничающих с планом медсестрах с правом самостоятельной практики, врачах и поставщиках, а также о правах и обязанностях участника.
- Право вносить рекомендации, касающиеся политики организации, в отношении прав и обязанностей участников.
- Право выбирать поставщика первичных медицинских услуг в сети L.A. Care.
- Право участвовать в принятии решений в отношении вашего медицинского обслуживания, включая право на отказ от лечения.
- Право не нести никакой ответственности за последствия при принятии решений в отношении вашего медицинского обслуживания.
- Право заранее принять решение о том, какая медицинская помощь вам будет оказана в случае угрожающего жизни заболевания или травмы.
- Право на откровенное обсуждение вариантов надлежащего или необходимого с медицинской точки зрения лечения ваших заболеваний, независимо от стоимости или страхового покрытия.
- Право подавать претензии и апелляции как в устной, так и в письменной форме в отношении организации, полученного медицинского обслуживания и услуг.
- Право на координирование медицинского обслуживания.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

5 | Права и обязанности

- Право оспаривать решения об отказе, задержке или ограничении в предоставлении услуг или льгот.
- Право бесплатно получать услуги устного перевода на своей язык.
- Право бесплатно получать письменные материалы плана на своем языке.
- Право подавать претензии или жалобы, если ваши языковые потребности не удовлетворяются.
- Право бесплатно получать вспомогательные приспособления и услуги.
- Право бесплатно получать юридическую помощь в вашем местном юридическом офисе или в других группах.
- Право оформлять предварительные распоряжения о медицинском вмешательстве.
- Право иметь доступ к услугам планирования семьи, медицинским центрам, удовлетворяющим федеральным требованиям, учреждениям Индейской службы здравоохранения, услугам, связанным с заболеваниями, передающимися половым путем, и услугам экстренной медицинской помощи за пределами сети L.A. Care в соответствии с федеральным законодательством.
- Право подавать запросы на проведение слушаний на уровне штата, а также получать информацию об обстоятельствах, при которых возможно ускоренное слушание.
- Право получать копии ваших медицинских документов и подавать запросы на их изменение или исправление, как указано в §164.524 и 164.526 титула 45 свода федеральных правил (45 CFR §164.524 и 164.526).
- Право прекратить участие в плане по заявлению. К получателям льгот, которые могут подать запрос на укоренный процесс прекращения участия в плане, помимо прочих, относятся получатели льгот и услуг в рамках программ воспитания приемного ребенка или материальной помощи усыновителям и участники плана с особыми медицинскими потребностями.
- Право на доступ к услугам для несовершеннолетних, предоставляемым без согласия их родителей.
- Право по просьбе и своевременно (в соответствии с запрашиваемым форматом) получать письменные информационные материалы участника в альтернативных форматах (в том числе шрифтом Брайля, крупным шрифтом и в аудиоформате) согласно Кодексу законов о социальном обеспечении и институтах социального обеспечения (W & I Code), раздел 14182 (b)(12).
- Право быть свободным от любой формы ограничения или изоляции, используемых как средство принуждения, дисциплинарное средство, мера воздействия или для какой-либо выгоды.
- Право получать информацию о доступных вариантах лечения и альтернативах, представляемую в соответствии с вашим состоянием и способностью понять их.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- Право на свободную реализацию этих прав, что не должно негативно отражаться на качестве вашего обслуживания подрядчиком, поставщиком или штатом.

Ваши обязанности

Участники L.A. Care обязаны:

- Вежливо и уважительно относиться к своему врачу, ко всем поставщикам и медицинским работникам. Вовремя приходить на прием к врачу либо звонить в кабинет вашего врача как минимум за 24 часа до назначенного времени приема, чтобы отменить или перенести его.
- Предоставлять правдивую информацию и в максимально возможном объеме всем своим поставщикам и L.A. Care. Регулярно проходить медицинские осмотры и сообщать своему врачу о проблемах со здоровьем, пока они не стали серьезными.
- Обсуждать с врачом ваши потребности в медицинском обслуживании, участвовать в разработке и согласовании целей, прилагать максимум усилий для понимания ваших медицинских проблем, а также следовать планам лечения и инструкциям, в отношении которых было достигнуто обоюдное согласие с вашим врачом.
- Сообщать сотрудникам L.A. Care о случаях мошенничества или правонарушениях, связанных с медицинским обслуживанием. Вы можете сделать это, не называя своего имени, бесплатно позвонив по телефону доверия по вопросам внутреннего контроля L.A. Care (L.A. Care Compliance Helpline) **1-800-400-4889**, посетив веб-сайт **lacare.ethicspoint.com** или позвонив в Департамент здравоохранения штата Калифорния (Department of Health Care Services, DHCS) на горячую линию программы Medi-Cal по вопросам мошенничества и злоупотреблений по бесплатному телефону **1-800-822-6222**.
- Обращаться в отделение экстренной медицинской помощи только в экстренных случаях или по указанию врача.

Правила обеспечения конфиденциальности

ЗАЯВЛЕНИЕ О ПОЛИТИКЕ И ПРОЦЕДУРАХ L.A. CARE В ОТНОШЕНИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ ЕСТЬ В НАЛИЧИИ И БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНО ВАМ ПО ТРЕБОВАНИЮ.

В ПРАВИЛАХ ОПИСАНЫ СПОСОБЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И РАЗГЛАШЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ УЧАСТНИКОВ, А ТАКЖЕ СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ДОСТУПА К ДАННОЙ ИНФОРМАЦИИ. ПРОЧТИТЕ ИХ ВНИМАТЕЛЬНО.

Вы получаете медицинское обслуживание через план L.A. Care Health Plan (L.A. Care). Согласно законодательству L.A. Care должен обеспечивать безопасность вашей конфиденциальной медицинской информации (Protected Health Information, PHI). L.A. Care также обязан предоставить вам эти правила. В правилах речь идет о том, каким образом мы можем использовать и передавать вашу PHI. Также в них рассказано о ваших правах. Возможно, у вас есть дополнительные или более строгие права на обеспечение конфиденциальности согласно законодательству штата.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Что такое «конфиденциальная медицинская информация»?

Конфиденциальная медицинская информация (PHI) — это медицинская информация, которая включает в себя ваши имя, фамилию, номер социального страхования и другие данные, которые позволяют другим узнать, кто вы. Например, ваша медицинская карта — это PHI, поскольку на ней написаны ваши имя и фамилия.

Как мы защищаем вашу PHI

PHI может быть в устной, письменной или электронной форме (на компьютере). Согласно законодательству L.A. Care обязан защищать вашу PHI и информировать вас о своих обязанностях в силу закона, а также о методах обеспечения конфиденциальности. L.A. Care обязан уведомить вас в случае нарушения конфиденциальности вашей незащищенной PHI.

Сотрудники L.A. Care обучены использованию и передаче вашей PHI в пределах L.A. Care. У сотрудников L.A. Care есть доступ только к той информации, которая необходима для их работы. Сотрудники L.A. Care защищают вашу PHI во время разговора. Например, сотрудники не вправе говорить о вас в таких помещениях общего пользования, как коридоры. Кроме того, сотрудники защищают письменные или электронные документы, в которых содержится ваша PHI.

Компьютерные системы L.A. Care всегда защищают вашу PHI. Пароли являются одним из способов защиты.

От посторонних людей защищаются факсы, принтеры, копировальные машины, экраны мониторов, рабочие места и переносные дисковые носители информации, содержащие вашу PHI. Сотрудники должны забирать документы с вашей PHI из факсов, принтеров и копировальных машин. Они обязаны убедиться, что информацию получают только те лица, которым она необходима для работы. Переносные устройства хранения данных с PHI защищены паролем. Экраны компьютеров и рабочие места блокируются, если на них никто не работает. Ящики столов и шкафы также закрываются.

Ваши данные являются личной и конфиденциальной информацией

L.A. Care получает информацию о вас, когда вы становитесь участником нашего плана медицинского страхования. L.A. Care использует эту информацию для предоставления необходимого вам медицинского обслуживания. Кроме того, L.A. Care получает PHI от ваших врачей, лабораторий и больниц. Мы используем такую PHI для одобрения и оплаты вашего медицинского обслуживания.

Внесение изменений в данные правила

L.A. Care должен соблюдать правила, которыми мы пользуемся в настоящее время. L.A. Care имеет право вносить изменения в данные правила обеспечения конфиденциальности. Любые изменения будут касаться всей вашей PHI, включая имеющуюся у нас информацию до внесения изменений. L.A. Care известит вас в случае внесения изменений в данные правила.

Как мы можем использовать и передавать информацию о вас

L.A. Care имеет право использовать и передавать информацию о вас только с целью предоставления медицинского обслуживания. Ниже приведены некоторые данные, которые мы используем и передаем. Это могут быть:



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- ваши имя и фамилия;
- адрес;
- предоставленное вам медицинское обслуживание;
- стоимость предоставленного вам обслуживания;
- ваша история болезни;
- язык, на котором вы говорите;
- информация о расовой/этнической принадлежности.

Согласно законодательству штата L.A. Care может собирать информацию о вашей расовой/этнической принадлежности и языковых предпочтениях. Вы можете не беспокоиться, предоставляя эту информацию, поскольку L.A. Care защищает вашу конфиденциальность. Мы можем использовать и передавать ее только в ограниченных целях. Мы не используем эту информацию в целях андеррайтинга, регулирования тарифов или определения льгот.

Мы можем использовать и предоставлять PHI для следующих целей:

- **Лечение.** Некоторые услуги должны быть утверждены, прежде чем их окажут. L.A. Care предоставит вашу PHI врачам, больницам и другим учреждениям, для того чтобы вы получили необходимое обслуживание.
- **Оплата.** L.A. Care может направлять счета для оплаты другим планам медицинского страхования или врачам.
- **Мероприятия, связанные с оказанием медицинских услуг.** L.A. Care может использовать PHI для проверки качества вашего медицинского обслуживания. Кроме того, L.A. Care может использовать PHI для проведения аудитов, программ по предотвращению мошенничества, планирования и повседневной работы.

Другие цели использования вашей PHI

Согласно законодательству L.A. Care может использовать и передавать некоторую PHI:

L.A. Care может применять вашу PHI для проверки решений об оплате или для проверки качества предоставления услуг со стороны L.A. Care. Кроме того, L.A. Care может передавать вашу PHI лицам, предоставляющим вам медицинское обслуживание, или назначенному вами представителю.

L.A. Care обязан предоставлять вашу PHI правительству США, когда оно проверяет соблюдение планом L.A. Care правил обеспечения конфиденциальности.

L.A. Care может предоставлять ваши данные другим группам, которые помогают нам в нашей работе. Но L.A. Care не сделает этого до тех пор, пока эти группы в письменной форме не согласятся хранить ваши данные в условиях конфиденциальности.

L.A. Care может разглашать вашу PHI для решения вопросов общественного здравоохранения, а именно в целях:

- предотвращения или контроля заболеваний, травм или инвалидности;
- информирования о рождаемости и смерти;



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

5 | Права и обязанности

- информирования о жестоком обращении с детьми или безнадзорности детей;
- информирования о проблемах в сфере применения лекарственных препаратов и других медицинских товаров;
- уведомления общественности об изъятии товаров с рынка;
- уведомления человека о том, что он подвержен риску заражения или распространения заболевания.

Также, L.A. Care может уведомить органы власти, если мы полагаем, что вы пострадали от жестокого обращения, безнадзорности или насилия в семье. Мы сделаем это только с вашего согласия или в соответствии с требованиями законодательства.

Согласно законодательству L.A. Care может предоставлять PHI надзорному органу для выполнения аудитов и инспекций или для применения дисциплинарных мер. Правительство использует эти данные, чтобы осуществлять мониторинг системы здравоохранения, правительственных программ и контролировать соблюдение законов о гражданских правах.

Если вы участвуете в судебном процессе или споре, L.A. Care может разгласить вашу PHI в ответ на предписание суда. L.A. Care также может разгласить вашу PHI в ответ на повестку в суд, запрос документов или другой законно изданный судебный приказ, полученный другим участником судебного разбирательства.

L.A. Care сделает это только в том случае, если лицо, запрашивающее вашу PHI, попыталось предупредить вас о запросе или приложило обоснованно необходимые усилия для того, чтобы получить приказ о защите данных.

L.A. Care может разглашать вашу PHI по требованию сотрудника правоохранительных органов:

- в ответ на предписание суда, повестку в суд, 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 ее/его разрешение;
- для предоставления информации о смерти, которая, по нашему мнению, произошла в результате преступления;
- для предоставления информации о преступлении, совершенном по отношению к нашему плану медицинского страхования.

L.A. Care может предоставлять PHI судмедэкспертам или патологоанатомам для идентификации умершего или выяснения причины смерти. L.A. Care может разглашать PHI начальникам похоронных бюро, для того чтобы они могли исполнить свои обязанности.

Если вы являетесь донором органов, L.A. Care может предоставить вашу PHI группам, занимающимся донорством органов и тканей.

В некоторых случаях L.A. Care может применить или разгласить вашу PHI с целью проведения



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

медицинских исследований. Все программы исследований должны пройти специальную процедуру одобрения.

L.A. Care может использовать и разглашать вашу PHI для предотвращения серьезной угрозы здоровью и безопасности человека или общества. Эти данные L.A. Care предоставит только тому лицу, которое может помочь предотвратить угрозу. Также мы можем использовать или разглашать данные, необходимые правоохранительным органам для поимки преступника.

Если вы являетесь военнослужащим, L.A. Care может раскрыть вашу PHI военному руководству. L.A. Care также может разглашать данные об иностранных военнослужащих иностранному военному руководству.

L.A. Care может раскрывать вашу PHI федеральным чиновникам в целях национальной безопасности. Эти чиновники будут использовать данные в целях обеспечения защиты президента, других лиц или глав иностранных государств или для проведения расследований.

L.A. Care может разглашать PHI в соответствии с законом о компенсации работникам, получившим травмы на работе, и согласно другим законам.

Когда требуется письменное разрешение

Мы должны получить ваше письменное разрешение, если L.A. Care хочет использовать вашу PHI в целях, не перечисленных выше. Например, для использования или передачи вашей PHI в маркетинговых или торговых целях требуется ваше письменное разрешение. Кроме того, нам может потребоваться ваше согласие на использование или передачу информации, полученной в ходе сеанса психотерапии. Если вы дадите нам ваше разрешение, то вы можете в любое время отозвать его, направив нам письменное уведомление.

Ваши права на сохранение конфиденциальности

Вы имеете право просить, чтобы мы не использовали и не передавали вашу PHI. Сотрудники L.A. Care отправят вам форму для заполнения, в которой вы укажете ваши пожелания. Или сотрудники L.A. Care могут заполнить ее за вас. Возможно, L.A. Care не сможет удовлетворить ваш запрос. В таком случае мы известим вас.

У вас есть право потребовать, чтобы мы связывались с вами только в письменной форме или по альтернативному адресу, через абонентский ящик или по телефону. Сотрудники L.A. Care отправят вам форму для заполнения, в которой вы укажете ваши пожелания. Или сотрудники L.A. Care могут заполнить ее за вас. Мы будем выполнять ваши просьбы в разумных пределах.

Вы имеете право просмотреть и получить копию вашей PHI. Сотрудники L.A. Care отправят вам форму для заполнения, в которой вы укажете ваши пожелания. Или сотрудники L.A. Care могут заполнить ее за вас. Возможно, вы должны будете оплатить стоимость копирования и пересылки. Согласно законодательству L.A. Care имеет право не показывать вам некоторые части вашей медицинской документации.

Вы имеете право просить, чтобы ваши данные были изменены, если они являются неверными. Сотрудники L.A. Care отправят вам форму для заполнения, в которой вы укажете, что вы хотите изменить. Или сотрудники L.A. Care могут заполнить ее за вас. Сотрудники L.A. Care уведомят вас о возможности внесения изменений. Если сотрудники L.A. Care не смогут внести изменения, мы



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

5 | Права и обязанности

отправим вам письмо с указанием причины. Если вы будете не согласны с нашим решением, у вас есть право требовать у L.A. Care его пересмотра. Вы также можете прислать заявление, в котором необходимо указать, почему вы не согласны с нашим решением. L.A. Care будет хранить ваше заявление вместе с вашей документацией.

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

- кому L.A. Care передал вашу информацию;
- когда L.A. Care передал вашу информацию;
- по каким причинам;
- какая информация была передана.

В списке будут представлены данные за последние шесть лет, если только вам не нужны данные за более короткий промежуток времени. В список не будут включены случаи передачи информации, произошедшие до 14 апреля 2003 года. В список не будут включены случаи, когда L.A. Care предоставил информацию вам, с вашего разрешения или в целях лечения, оплаты или осуществления работы плана медицинского страхования.

Вы имеете право потребовать бумажную копию данных правил. Вы можете найти данные правила на веб-сайте L.A. Care lacare.org. Или вы можете позвонить в наш Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Как связаться с нами, чтобы воспользоваться своими правами?

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

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Телефон: **1-888-839-9909**
TTY/TDD: **711**
Адрес электронной почты: PrivacyOfficer@lacare.org

Жалобы

Если вы считаете, что L.A. Care не защищает вашу PHI, вы вправе подать жалобу (или претензию), связавшись с нами по адресу:

L.A. Care Member Services
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Телефон: **1-888-839-9909**
TTY/TDD: **711**
Адрес электронной почты: PrivacyOfficer@lacare.org



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт lacare.org.

Вы также можете обратиться в:

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**
 ТТУ/ТДД: **1-800-537-7697**
 Адрес электронной почты: 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. 997413
 Sacramento, CA 95899-7413
 Телефон: **1-866-866-0602**
 ТТУ/ТДД: **877-735-2929**
 Факс: **916-440-7680**
 Адрес электронной почты: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Не бойтесь воспользоваться своими правами

L.A. Care не может отменить ваше медицинское обслуживание или сделать что-либо, чтобы навредить вам, если вы подадите жалобу или воспользуетесь правами на сохранение конфиденциальности, описанными в этих правилах.

Дата вступления в силу

Политика конфиденциальности L.A. Care вступила в силу 14 апреля 2003 года. Данные правила были пересмотрены и вступили в силу 1 сентября 2015 года.

Вопросы

Если у вас возникнут вопросы по данному уведомлению и вы захотите узнать больше, пожалуйста, позвоните или напишите нам по адресу:

L.A. Care Privacy Officer
 L.A. Care Health Plan
 1055 West 7th Street, 10th Floor
 Los Angeles, CA 90017
 Телефон: **1-888-839-9909**
 ТТУ: **711**
 Адрес электронной почты: PrivacyOfficer@lacare.org



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (ТТУ: **711**).
 Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
 Звонок бесплатный.
 Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
 Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Если вам нужны данные правила на другом языке или в другом формате

Чтобы получить данные правила на другом языке (арабском, армянском, вьетнамском, испанском, китайском, корейском, кхмерском, лаосском, панджаби, русском, тагальском, тайском, фарси, хинди, хмонг или японском), крупным шрифтом, в аудиоформате или в другом альтернативном формате (по требованию), обращайтесь в Отдел обслуживания участников L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Пользователям линии TTY следует звонить по телефону **711**.

Вы также можете отправить письмо по адресу:

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Адрес электронной почты: PrivacyOfficer@lacare.org

Уведомление о применении требований законодательства

На этот справочник участника распространяется множество законов. Эти законы могут влиять на ваши права и обязанности, даже если они не включены в справочник и не разъясняются в нем. Основные законы, которые применимы к данному справочнику — это законодательство штата и федеральное законодательство о программе Medi-Cal. Также могут применяться другие федеральные законы и законы штата.

Уведомление о том, что Medi-Cal является плательщиком последней инстанции

Иногда другое лицо должно сначала оплатить услуги, предоставляемые вам L.A. Care. Например, если вы попали в дорожно-транспортное происшествие или получили травму на рабочем месте, сначала оплата производится по страховке или посредством компенсации работнику.

Департамент здравоохранения штата Калифорния имеет право и обязан взыскивать оплату за покрываемые Medi-Cal услуги, в отношении которых Medi-Cal не является плательщиком первой инстанции.

Программа Medi-Cal выполняет требования федеральных законов и нормативных актов, а также законов и нормативных актов штата, связанных с ответственностью третьих сторон за медицинское обслуживание участника. L.A. Care примет все обоснованно необходимые меры для того, чтобы убедиться, что программа Medi-Cal является плательщиком последней инстанции.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Уведомление о возмещении расходов за счет имущества

Штат Калифорния должен получить возмещение расходов за счет имущества умершего участника L.A. Care на:

- услуги, которые участник получил в день своего 55-летия или после него;
- услуги, которые участник получил от поставщиков, не сотрудничающих с L.A. Care.

Для получения дополнительной информации о возмещении расходов за счет имущества звоните по телефону **916-650-0590**.

Уведомление о предпринятом действии

L.A. Care отправит вам письмо с уведомлением о предпринятом действии (NOA), в случае если L.A. Care отклоняет, задерживает, прекращает или изменяет запрос на получение медицинских услуг. Если вы не согласны с решением плана, вы всегда можете подать апелляцию в L.A. Care.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

6. Сообщение о проблемах и решение проблем

Существует два способа сообщения о проблемах с L.A. Care:

- **Жалоба (или претензия)** — подается в случае проблемы, связанной с L.A. Care или поставщиком либо с медицинским обслуживанием или лечением, полученным у поставщика.
- **Апелляция** — подается в случае вашего несогласия с нашим решением не покрывать или изменить ваши услуги.

Вы можете использовать процедуру подачи претензии и апелляции в рамках L.A. Care, чтобы сообщить нам о вашей проблеме. Это не лишает вас ваших законных прав и средств защиты. L.A. Care не будет дискриминировать вас или принимать ответные меры против вас в связи с подачей жалобы в L.A. Care. Информировав L.A. Care о вашей проблеме, вы поможете нам улучшить обслуживание всех участников.

Вы всегда должны сначала связываться с L.A. Care, чтобы сообщить L.A. Care о вашей проблеме. Звоните нам 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздники, по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**), чтобы сообщить о своей проблеме. Это не лишает вас ваших законных прав. L.A. Care также не будет дискриминировать вас или принимать ответные меры против вас в связи с подачей жалобы на нас. Информировав нас о вашей проблеме, вы поможете нам улучшить обслуживание всех участников.

Если ваша претензия или апелляция еще не разрешена или вы не довольны результатом, вы можете позвонить в Департамент управляемого медицинского обслуживания (Department of Managed Health Care, DMHC) штата Калифорния по телефону **1-888-НМО-2219** (TTY: **1-877-688-9891**).

Также вам может помочь омбудсмен программы управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal Департамента здравоохранения (DHCS) штата Калифорния. Он может помочь вам при наличии проблем с регистрацией в плане медицинского страхования, сменой плана медицинского страхования или выходом из плана медицинского страхования. Он также может помочь в случае переезда и при наличии проблем с переводом вашей страховки Medi-Cal в новый округ. Вы можете звонить омбудсмену с понедельника по пятницу с 8 часов утра до 5 часов вечера по телефону **1-888-452-8609**.

Вы также можете подать претензию в ваш окружной офис по оценке соответствия критериям в отношении ваших прав на участие в программе Medi-Cal. Если вы не знаете, кому вы можете подать претензию, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Жалобы

Жалоба (или претензия) подается в случае наличия у вас проблемы или если вы не довольны обслуживанием, получаемым у L.A. Care или у поставщика. На подачу жалобы нет ограничений по времени. Вы можете подать жалобу в L.A. Care в любое время по телефону, лично, в письменной форме, по факсу или онлайн.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- **По телефону.** Звоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711) 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Укажите ваш номер идентификационной карты, ваше имя и фамилию и причину подачи жалобы.
- **По почте.** Позвоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711) и попросите отправить вам форму. Получив форму, заполните ее. Укажите ваши имя, фамилию, номер идентификационной карты плана и причину подачи жалобы. Сообщите нам, что случилось и как мы можем вам помочь.

Отправьте форму по адресу:

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

- **По факсу: 213-438-5748**

Формы подачи жалоб можно получить в кабинете вашего врача.

- **Онлайн.** Посетите веб-сайт L.A. Care. Адрес сайта: **lacare.org**.

Если вам потребуется помощь в подаче жалобы, мы готовы вам помочь. Мы можем бесплатно предоставить вам услуги перевода. Звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

В течение 5 дней после получения вашей жалобы сотрудники L.A. Care отправят вам письмо с подтверждением ее получения. В течение 30 дней сотрудники L.A. Care отправят вам другое письмо и сообщат, как мы решили вашу проблему.

Если вы хотите, чтобы L.A. Care принял быстрое решение, поскольку время, потраченное на решение вашей жалобы, подвергнет опасности вашу жизнь, здоровье или функциональное состояние, вы можете подать запрос на ускоренное (быстрое) рассмотрение.

Чтобы подать запрос на ускоренное рассмотрение, позвоните нам по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). L.A. Care рассмотрит ваш запрос и медицинское состояние и примет решение в течение 72 часов после получения жалобы.

Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция — это поданная в L.A. Care просьба рассмотреть и изменить решение, принятое нами в отношении оплаты запрашиваемой услуги. Если мы отправим вам уведомление о предпринятом действии (NOA) и сообщим об отказе, отсрочке, изменении или прекращении действия услуги, а вы будете не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию. Ваш PCP может подать апелляцию вместо вас с вашего письменного разрешения.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

6 | Сообщение о проблемах и разрешение претензий

Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней со дня получения NOA. Если в настоящее время вы проходите лечение и хотите его продолжить, вам необходимо подать апелляцию в течение 10 календарных дней с даты отправления NOA или до даты уведомления L.A. Care о прекращении предоставления услуг. Если вы подаете апелляцию, сообщите нам, что вы хотите продолжать получение услуг.

Вы можете подать апелляцию по телефону, лично, в письменной форме, по факсу или онлайн:

- **По телефону.** Позвоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711) 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Укажите ваши имя и фамилию, номер идентификационной карты и услугу, в отношении которой вы подаете апелляцию.
- **По почте.** Позвоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711) и попросите отправить вам форму. Получив форму, заполните ее. Укажите ваши имя и фамилию, номер идентификационной карты и услугу, в отношении которой вы подаете апелляцию.

Отправьте форму по адресу:

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

- **По факсу: 213-438-5748**

Формы для подачи жалоб можно получить в кабинете вашего врача.

- **Онлайн.** Посетите веб-сайт L.A. Care. Адрес сайта: **lacare.org**.

Если вам потребуется помощь в подаче апелляции, мы готовы вам помочь. Мы можем бесплатно предоставить вам услуги перевода. Звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

В течение 5 дней после получения вашей апелляции сотрудники L.A. Care отправят вам письмо с подтверждением ее получения. В течение 30 дней сотрудники L.A. Care сообщат вам о нашем решении по вашей апелляции.

Если вы или ваш врач хотите, чтобы мы приняли быстрое решение, поскольку время, потраченное на рассмотрение вашей апелляции, подвергнет опасности вашу жизнь, здоровье или функциональное состояние, вы можете подать запрос на ускоренное (быстрое) рассмотрение. Чтобы подать запрос на ускоренное рассмотрение, позвоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). L.A. Care рассмотрит ваш запрос и медицинское состояние и примет решение в течение 72 часов после получения апелляции.

Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции

Если вы подадите апелляцию и получите письмо (уведомление о решении по апелляции) от L.A. Care с указанием, что мы не изменили наше решение, или вы вообще не получите письмо, сообщающее о нашем решении по истечении 30 дней, вы можете:



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- Сделать запрос на проведение **слушания на уровне штата (State Hearing)** в Департаменте социального обеспечения (DSS), и ваше дело будет рассмотрено судьей.
- Подать запрос на проведение **Независимой медицинской экспертизы (Independent Medical Review, IMR)** в DMHC, и ваше дело будет рассмотрено сторонним экспертом, который не является сотрудником L.A. Care.

Вы не должны будете оплачивать проведение слушания на уровне штата или IMR.

Вы можете подать запрос на проведение слушания на уровне штата и IMR одновременно. Вы также можете подать запрос на проведение сначала одной процедуры, а затем другой, чтобы посмотреть, решится ли ваша проблема в ходе первой процедуры. Если вы сначала запросите проведение IMR, но будете несогласны с решением, вы все еще сможете подать запрос на проведение слушания на уровне штата. Однако, если вы сначала подадите запрос на проведение слушания на уровне штата и такое слушание состоится, вы не сможете подать запрос на проведение IMR. В этом случае решение по результатам слушания на уровне штата является окончательным.

В разделах ниже представлена дополнительная информация о процедуре подачи запроса на проведение слушания на уровне штата или IMR.

Независимая медицинская экспертиза (IMR)

IMR — это рассмотрение вашего дела сторонним экспертом, который не связан с планом медицинского страхования. Если вам необходима IMR, вы сначала должны подать апелляцию в L.A. Care. Если план медицинского страхования не предоставит вам ответ в течение 30 календарных дней или если вы не будете согласны с решением вашего плана медицинского страхования, вы можете подать запрос на проведение IMR. Вы должны подать запрос о проведении IMR в течение 6 месяцев со дня получения уведомления о решении по апелляции.

IMR может быть проведена сразу же без предварительной подачи апелляции. Это происходит в тех случаях, когда ваше здоровье находится в непосредственной опасности или когда запрос был отклонен, поскольку лечение считается экспериментальным или исследуемым.

В приведенном ниже абзаце представлена информация о том, как подать запрос на проведение IMR. Обратите внимание, что под термином «претензия» подразумеваются и «жалобы», и «апелляции».

Департамент управляемого медицинского обслуживания штата Калифорния несет ответственность за управление планами медицинского обслуживания. Если у вас есть претензия в отношении вашего плана медицинского страхования, сначала вам следует позвонить в ваш план медицинского страхования по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**) и воспользоваться процедурой подачи претензии вашего плана до обращения в Департамент. Использование данной процедуры урегулирования претензий не лишает вас никаких потенциальных юридических прав или средств защиты, которые могут быть вам доступны. Если вам требуется помощь в отношении претензии, касающейся состояния, требующего экстренной медицинской помощи, претензии, которая не была удовлетворительно разрешена вашим планом медицинского страхования, или претензии, которая не была разрешена в



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

6 | Сообщение о проблемах и разрешение претензий

течение более чем 30 дней, вы можете позвонить в Департамент для получения помощи. Возможно, вы также имеете право на проведение Независимой медицинской экспертизы (IMR). Если вы имеете право на проведение IMR, во время процедуры IMR будет проведена беспристрастная проверка медицинских решений, принятых вашим планом медицинского страхования, с точки зрения медицинской необходимости рассматриваемой услуги или лечения, решений о страховом покрытии экспериментального или исследуемого лечения, а также споров об оплате экстренных или неотложных медицинских услуг. Вы также можете обратиться в Департамент по телефону для бесплатных звонков (**1-888-НМО-2219**) и на линию TDD (**1-877-688-9891**) для участников с нарушениями слуха и речи. На веб-сайте Департамента <http://www.hmohelp.ca.gov> есть формы для подачи жалоб, формы заявления на проведение IMR и инструкции по их заполнению.

Слушания на уровне штата

Слушание на уровне штата предполагает встречу с сотрудниками Департамента социального обеспечения (Department of Social Services, DSS). Судья поможет разрешить вашу проблему. Вы можете подать запрос на проведение слушания на уровне штата, только если вы уже подавали апелляцию в L.A. Care и вы все еще не удовлетворены решением или если вы не получили решение по вашей апелляции по истечении 30 дней.

Вы должны подать запрос о проведении слушания на уровне штата в течение 120 дней со дня получения уведомления о решении по апелляции. Ваш PCP может подать запрос на проведение слушания на уровне штата вместо 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 на проведение слушания на уровне штата.

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

- **По телефону.** Позвоните в отдел по работе с общественностью (Public Response Unit) DSS по телефону **1-800-952-5253** (TDD: **1-800-952-8349**).
- **По почте.** Заполните форму, предоставленную вам вместе с уведомлением о решении по апелляции. Отправьте ее по адресу:

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

Если вам потребуется помощь в подаче запроса на проведение слушания на уровне штата, мы готовы вам помочь. Мы можем бесплатно предоставить вам услуги перевода. Звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

На слушании вы или ваш представитель представите свою точку зрения. Мы представим наше мнение. Судье может потребоваться до 90 дней для принятия решения по вашему делу. L.A. Care обязан подчиниться решению суда.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Если вы хотите, чтобы DSS принял быстрое решение, поскольку время, потраченное на проведение слушания на уровне штата, подвергнет опасности вашу жизнь, здоровье или функциональное состояние, вы или ваш PCP можете подать запрос на ускоренное (быстрое) проведение слушания на уровне штата. DSS должен принять решение не позже чем через 3 рабочих дня после получения запроса.

Мошенничество, растраты и злоупотребление

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

Мошенничество, растраты и злоупотребление со стороны поставщика включают:

- фальсификацию медицинских документов;
- назначение большего количества лекарственного препарата, чем необходимо с медицинской точки зрения;
- предоставление медицинских услуг в большем объеме, чем необходимо с медицинской точки зрения;
- выставление счета за услуги, которые не были предоставлены;
- выставление счета за профессиональные услуги, когда медицинский работник не предоставил услугу.

Мошенничество, растраты и злоупотребление со стороны получателя льгот включают:

- передачу в аренду, продажу или предоставление идентификационной карты плана или идентификационной карточки получателя льгот Medi-Cal (BIC) другому лицу;
- получение аналогичного или похожего лечения или лекарственных препаратов у нескольких поставщиков;
- обращение в отделение экстренной медицинской помощи, когда состояние не требовало экстренной медицинской помощи;
- использование чужого номера социального страхования или чужой идентификационной карты плана.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

6 | Сообщение о проблемах и разрешение претензий

Чтобы сообщить о мошенничестве, растрате и злоупотреблении, укажите имя, фамилию, адрес и идентификационный номер лица, совершившего мошенничество, растрату и злоупотребление. Предоставьте нам максимум информации о человеке, например номер телефона и специальность, если он поставщик. Укажите даты событий и краткое описание того, что случилось.

Отправьте ваше сообщение по адресу:

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

Или позвоните по телефону доверия по вопросам внутреннего контроля, который работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю: **800-400-4889**.

Или отправьте информацию по электронной почте: ReportingFraud@lacare.org.

Или сообщите информацию онлайн на веб-сайте lacare.ethicspoint.com.

Любое сообщение можно отправить анонимно.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт lacare.org.

7. Важные номера телефонов и термины, которые вы должны знать

Важные номера телефонов

- Отдел обслуживания участников
L.A. Care Member Services **1-888-839-9909** (TTY: 711)
- Круглосуточная служба консультаций с медсестрой
L.A. Care's 24-Hour Nurse Advice Line **1-800-249-3619** (TTY: 711)
- Телефон доверия по вопросам внутреннего контроля
L.A. Care Compliance Helpline **1-800-400-4889**
- Центр медицинской информации для семей
L.A. Care Family Resource Centers **1-877-287-6290**
- Центр медицинской информации для семей L.A. Care — Бойл-Хейтс
L.A. Care Family Resource Center – Boyle Heights **1-213-294-2840**
- Центр медицинской информации для семей L.A. Care — Инглвуд
L.A. Care Family Resource Center – Inglewood **1-310-330-3130**
- Центр медицинской информации для семей L.A. Care — Линвуд
L.A. Care Family Resource Center – Lynwood **1-310-661-3000**
- Центр медицинской информации для семей L.A. Care — Пакоим
L.A. Care Family Resource Center – Pacoima **1-213-438-5497**
- Центр медицинской информации для семей L.A. Care — Палмдейл
L.A. Care Family Resource Center – Palmdale **1-213-438-5580**
- Отдел предоставления услуг людям с ограниченными возможностями
 - Калифорнийская служба радиорелейной связи
California Relay Service (CRS) — (TTY: 711)
 - Sprint **1-888-877-5379**
 - MCI **1-800-735-2922**
 - Информационная линия по Закону о защите прав американских граждан с ограниченными возможностями
Americans with Disabilities Act (ADA) Information **1-800-514-0301**
(TTY: **1-800-514-0383**)



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7 | Важные номера телефонов и термины, которые вы должны знать

- Услуги для детей
 - Программа медицинского обслуживания детей штата Калифорния
California Children's Services (CCS) **1-800-288-4584**
 - Программа профилактики заболеваний и инвалидности у детей
Child Health and Disability Prevention (CHDP) **1-800-993-2437 (1-800-993-CHDP)**
- Государственная служба штата Калифорнии
 - Департамент здравоохранения штата Калифорния
California State Department of Health Services (DHCS) **1-916-445-4171**
 - Офис омбудсмена программы управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal
Medi-Cal Managed Care Office of the Ombudsman **1-888-452-8609**
 - Услуги для получателей льгот по программе Denti-Cal
Denti-Cal Beneficiary **1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)**
 - Департамент социального обеспечения штата Калифорния
California Department of Social Services (CDSS) **1-800-952-5253**
 - Департамент управляемого медицинского обслуживания
Department of Managed Health Care (DMHC) **1-888-466-2219 (1-888-НМО-2219)**
(TDD **1-877-688-9891**)
- Отдел выбора услуг здравоохранения:
 - Арабский **1-800-576-6881**
 - Армянский **1-800-840-5032**
 - Камбоджийский/кхмерский **1-800-430-5005**
 - Кантонский **1-800-430-6006**
 - Английский **1-800-430-4263**
 - Фарси **1-800-840-5034**
 - Хмонг **1-800-430-2022**
 - Корейский **1-800-576-6883**
 - Лаосский **1-800-430-4091**
 - Мандаринский **1-800-576-6885**
 - Русский **1-800-430-7007**
 - Испанский **1-800-430-3003**
 - Тагальский **1-800-576-6890**
 - Вьетнамский **1-800-430-8008**
 - TTY: **1-800-430-7077**



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7 | Важные номера телефонов и термины, которые вы должны знать

- Управление по делам о нарушении гражданских прав
U.S. Office for Civil Rights **1-866-627-7748**
- Программа «Дополнительный доход по линии социального обеспечения» под эгидой Администрации социального обеспечения
Social Security Administration Supplemental Social Income (SSI) **1-800-772-1213**
- Округ Лос-Анджелес — Управление социального обеспечения : Центр обслуживания клиентов
Los Angeles County - Department of Public Social Services (DPSS): Customer Service Center **1-866-613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)**
- Информационные линии для лиц, находящихся на государственном содержании DPSS
 - Управление здравоохранения округа Лос-Анджелес
Los Angeles County Department of Health Services **1-213-250-8055**
 - Управление охраны психического здоровья округа Лос-Анджелес
Los Angeles County Department of Mental Health **1-800-854-7771**
 - Программа медицинского обслуживания женщин, младенцев и детей
Women, Infant and Children Program (WIC) **1-888-942-9675**



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Термины, которые вы должны знать

Активные родовые схватки — период времени, когда женщина проходит три этапа рождения ребенка и ее нельзя безопасно и своевременно перевести в другую больницу до родоразрешения либо когда перевод может причинить вред здоровью и негативно сказаться на безопасности женщины или ребенка в утробе матери.

Амбулаторное медицинское обслуживание — отсутствие необходимости остаться в больнице или другом учреждении на ночь в целях получения необходимой медицинской помощи.

Амбулаторное обслуживание в больнице — медицинское или хирургическое обслуживание, предоставляемое в больнице без госпитализации в качестве стационарного пациента.

Амбулаторные психиатрические услуги — амбулаторные услуги для участников с психическими заболеваниями легкой или средней степени тяжести, включая:

- оценку и лечение психических заболеваний в индивидуальном и групповом порядке (психотерапия);
- психологическое тестирование при наличии клинических показаний для оценки состояния психического здоровья;
- амбулаторные услуги для контроля медикаментозного лечения;
- психиатрическое консультирование;
- амбулаторные услуги лаборатории, материалы и добавки.

Апелляция — поданная в L.A. Care просьба рассмотреть и изменить решение, принятое в отношении оплаты запрашиваемой услуги.

Больница — место, где врачи и медсестры предоставляют стационарное и амбулаторное медицинское обслуживание.

Госпитализация — поступление в больницу для получения стационарного лечения.

Долгосрочное обслуживание — получение услуг в учреждении в течение более месяца.

Доплата — сумма, обычно оплачиваемая во время получения услуги, в дополнение к оплате страховой компании.

Жалоба — устное или письменное выражение недовольства участника планом L.A. Care, поставщиком, качеством медицинского обслуживания или качеством предоставляемых услуг. Жалоба также называется претензией.

Зона обслуживания — географическая зона обслуживания L.A. Care. Она включает округ Лос-Анджелес.

Исключаемые услуги — услуги, не покрываемые L.A. Care; непокрываемые услуги.

Квалифицированный сестринский уход — покрываемые услуги, предоставляемые лицензированными медсестрами, техниками и/или терапевтами во время пребывания в учреждении квалифицированного сестринского ухода или на дому у частного.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Классификация больных (или скрининг) — оценка состояния вашего здоровья врачом или медсестрой, которые прошли специальное обучение для проведения скрининга, с целью определения срочности вашего обращения за медицинской помощью.

Клиника — учреждение, которое участники могут выбирать в качестве поставщика первичных медицинских услуг (PCP). Это может быть либо Медицинский центр, удовлетворяющий федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), местная клиника, сельская клиника (Rural Health Clinic, RHC), клиника для американских индейцев либо другое учреждение, предоставляющее первичные медицинские услуги.

Конфиденциальные услуги — необходимые с медицинской точки зрения услуги, связанные с планированием семьи, инфекциями, передающимися половым путем (sexually transmitted infection, STI), ВИЧ/СПИДом, насильственными действиями сексуального характера и прерыванием беременности.

Льготы — медицинские услуги и препараты, покрываемые данным планом медицинского страхования.

Медицинская страховка — страховое покрытие, обеспечивающее оплату расходов на медицинские и хирургические услуги посредством возмещения расходов, связанных с заболеванием или травмой, застрахованному лицу или посредством платы непосредственно поставщику медицинских услуг.

Медицинский центр, удовлетворяющий федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC) — медицинский центр, расположенный в зоне с ограниченным количеством поставщиков медицинских услуг. В FQHC можно получать первичное и профилактическое медицинское обслуживание.

Медицинское оборудование длительного пользования (durable medical equipment, DME) — необходимое с медицинской точки зрения оборудование, назначенное врачом или другим поставщиком. L.A. Care должен принять решение, взять ли DME напрокат или приобрести его. Арендная плата не должна превышать стоимость покупки. Ремонт медицинского оборудования покрывается планом.

Модель обслуживания по принципу «медицинского дома» — модель медицинского обслуживания, в рамках которой предоставляются медицинские услуги более высокого качества, которая позволит участникам улучшить самостоятельное управление собственным обслуживанием и снизить со временем ненужные расходы.

Мошенничество — намеренное введение в заблуждение или искажение информации человеком, заведомо осознающим тот факт, что такое действие может привести к незаконному извлечению выгоды лично им или каким-либо другим лицом.

Немедицинская транспортировка — транспортировка на прием к врачу и обратно для получения оплачиваемой услуги в рамках программы Medi-Cal, утвержденной вашим поставщиком.

Необходимый с медицинской точки зрения (или медицинская необходимость) — обоснованные и необходимые виды услуг для защиты жизни, предотвращения серьезных заболеваний или инвалидности, облегчения сильной боли путем диагностики или лечения заболевания, болезни или травмы.

Неотложная медицинская помощь (или неотложные услуги) — услуги, предоставляемые для лечения заболеваний, травм и состояний, которые требуют неэкстренной медицинской помощи.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7 | Важные номера телефонов и термины, которые вы должны знать

Вы можете получить неотложную медицинскую помощь у несетевого поставщика, если сетевые поставщики временно недоступны.

Непокрываемые услуги — услуги, не покрываемые планом L.A. Care.

Непрерывность медицинского обслуживания — способность участника плана продолжать получение услуг Medi-Cal у имеющегося поставщика в течение периода продолжительностью до 12 месяцев без перерыва в обслуживании при наличии согласия поставщика и L.A. Care.

Несетевой поставщик услуг — поставщик, не входящий в сеть L.A. Care.

Неучаствующий поставщик — поставщик, не входящий в сеть L.A. Care.

Неэкстренная медицинская транспортировка (non-emergency medical transportation, NEMT) — транспортировка, когда вы не можете добраться на покрываемый прием у врача на автомобиле, автобусе, поезде или такси. L.A. Care обеспечивает самую низкую стоимость услуги NEMT для ваших медицинских потребностей при необходимости поездки на прием к врачу.

Новый участник страхового плана — человек, который является участником плана медицинского страхования и получает услуги в рамках плана.

Обслуживание в отделении экстренной медицинской помощи — обследование, выполняемое врачом (или персоналом под руководством врача, если это разрешено законом), для оценки наличия состояния, требующего экстренной медицинской помощи. Необходимые с медицинской точки зрения услуги, требуемые, чтобы привести вас в стабильное состояние, используя возможности учреждения.

Ортопедическое устройство — устройство, используемое в качестве опоры или бандажа, которое крепится снаружи тела для опоры или коррекции больной или травмированной части тела, которое необходимо с медицинской точки зрения для выздоровления участника.

Острое состояние — внезапно наступившее и короткое по продолжительности медицинское состояние, требующее быстрого получения медицинской помощи.

Паллиативная помощь — услуги по облегчению физического, эмоционального, социального и духовного дискомфорта участника с серьезным заболеванием.

Перевозка пациентов, состояние которых требует срочного вмешательства — доставка больного в отделение экстренной медицинской помощи для проведения соответствующих лечебных мероприятий.

План управляемого медицинского обслуживания — план Medi-Cal, в котором работают только определенные врачи, специалисты, клиники, аптеки и больницы, предоставляющие услуги участникам Medi-Cal, зарегистрированным в данном плане. L.A. Care является планом управляемого медицинского обслуживания.

Поведенческая терапия (Behavioral Health Treatment, BHT) — поведенческая терапия (BHT) включает услуги и программы лечения, такие как прикладной поведенческий анализ и основанные на фактических данных программы поведенческого вмешательства, которые развивают или восстанавливают, насколько это практически осуществимо, функционирование человека.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Покрытие (покрываемые услуги) — медицинские услуги, предоставляемые участникам L.A. Care при соблюдении условий, ограничений и исключений контракта с Medi-Cal и в порядке, описанном в данном ЕОС, включая все поправки к этим документам.

Последующее врачебное наблюдение — регулярное обслуживание, получаемое у врача, для оценки состояния пациента после госпитализации или во время курса лечения.

Поставщик, входящий в сеть (или внутрисетевой поставщик) — см. «Участвующий поставщик» ниже.

Поставщики медицинских услуг — врачи и специалисты, например хирурги, онкологи или врачи, предоставляющие лечение при заболеваниях определенных органов, которые сотрудничают с L.A. Care или входят в сеть L.A. Care. Поставщики, входящие в сеть L.A. Care, должны иметь лицензию на осуществление деятельности в штате Калифорния и на предоставление вам услуг, оплачиваемых L.A. Care. Вам не требуется направление на получение определенных видов услуг, например услуг по планированию семьи, услуг экстренной медицинской помощи, услуг акушера-гинеколога или конфиденциальных услуг.

Типы поставщиков медицинских услуг:

- Акушер-гинеколог (Ob/Gyn) — врач, который специализируется на женском здоровье, включая предоставление услуг во время беременности и родов.
- Аудиолог — поставщик, проверяющий слух.
- Врач общей практики — врач, который лечит распространенные заболевания.
- Зарегистрированная медсестра — медсестра, которая прошла более длительное обучение, чем младшая медсестра, и которая имеет лицензию на выполнение определенных действий вместе с вашим врачом.
- Консультант — человек, помогающий вам в решении семейных проблем.
- Логопед — оказывает помощь при дефектах речи.
- Медицинский помощник или сертифицированный медицинский помощник — лицо, не имеющее лицензии, которое помогает вашим врачам предоставлять вам медицинское обслуживание.
- Медсестра-анестезиолог — медсестра, предоставляющая услуги анестезии.
- Медсестра с правом самостоятельной практики или помощник врача — человек, работающий в клинике или в офисе врача, который ставит диагноз, лечит и предоставляет уход исключительно в рамках своих полномочий.
- Младшая медсестра — лицензированная медсестра, работающая с вашим врачом.
- Педиатр — врач, который лечит детей от рождения до подросткового возраста.
- Подиатр — врач, специализирующийся на лечении заболеваний стоп.
- Практикующий медработник среднего уровня — этот термин используется для поставщиков медицинских услуг, например сестер-акушеров, помощников врачей или медсестер с правом самостоятельной практики.
- Психолог — специалист, который лечит нарушения психического состояния, но не назначает лекарственные препараты.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7 | Важные номера телефонов и термины, которые вы должны знать

- Семейный врач — врач, который лечит распространенные заболевания у людей любого возраста.
- Сертифицированная сестра-акушерка — медсестра, обеспечивающая медицинское обслуживание во время беременности и рождения ребенка.
- Специалист по респираторной терапии — оказывает помощь при проблемах с дыханием.
- Терапевт — врач, получивший специальное образование в области лечения болезней внутренних органов.
- Трудотерапевт — поставщик, который помогает вам вернуть навыки повседневной деятельности после заболевания или травмы.
- Физиотерапевт — поставщик, который помогает вам восстановить физическую силу после заболевания или травмы.

Поставщики услуг по уходу на дому — поставщики, которые предоставляют вам квалифицированный сестринский уход и другие услуги на дому.

Поставщик психиатрических услуг — лицензированное лицо, предоставляющее психиатрические услуги и услуги поведенческой терапии пациентам.

Прекратить участие — прекратить использование данного плана медицинского страхования в связи с несоответствием критериям или переходом в новый план медицинского страхования. Вы должны подписать форму, в которой указано, что вы больше не хотите использовать данный план медицинского страхования или позвонить в НСО и прекратить участие по телефону.

Препарат, не входящий в фармакологический справочник — препарат, не включенный в фармакологический справочник.

Претензия — устное или письменное выражение недовольства участника планом L.A. Care, поставщиком, качеством медицинского обслуживания или качеством предоставляемых услуг. Жалоба также называется претензией.

Программа выбора услуг здравоохранения (Health Care Options, HCO) — программа, которая может зарегистрировать вас в плане медицинского страхования или прекратить ваше участие в нем.

Программа медицинского обслуживания детей штата Калифорния (California Children's Services, CCS) — программа, предоставляющая услуги детям в возрасте до 21 года с определенными заболеваниями и проблемами медицинского характера.

Программа профилактики заболеваний и инвалидности у детей (California Health and Disability Prevention, CHDP) — государственная программа в области здравоохранения, возмещающая расходы государственных и частных поставщиков медицинских услуг на ранние медицинские обследования для выявления или профилактики заболеваний и инвалидности у детей и молодых людей. Эта программа помогает детям и молодым людям, удовлетворяющим определенным критериям, получить доступ к регулярному медицинскому обслуживанию. Ваш PCP может предоставлять услуги CHDP.

Сельская клиника (Rural Health Clinic, RHC) — медицинский центр, расположенный в зоне с ограниченным количеством поставщиков медицинских услуг. В RHC вы можете получать первичное и профилактическое медицинское обслуживание.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Серьезное заболевание — заболевание или состояние, которое необходимо лечить и которое может привести к смерти.

Сеть — группа врачей, клиник, больниц и других поставщиков услуг, работающих по контракту с L.A. Care для предоставления медицинского обслуживания.

Смертельная болезнь — необратимое медицинское состояние, которое, вероятнее всего, приведет к смерти в течение одного года или в течение более короткого периода в случае естественного течения болезни.

Состояние, требующее экстренной медицинской помощи — медицинское или психиатрическое (психическое) состояние с такими тяжелыми симптомами, например активные родовые схватки (см. определение выше) или сильная боль, что, по мнению здравомыслящего человека, обладающего средними знаниями в области медицины и охраны здоровья, без немедленной медицинской помощи оно приведет к следующим последствиям:

- серьезная опасность для вашего здоровья или здоровья ребенка в утробе матери;
- нарушение функции организма;
- нарушение работы органа или части тела.

Специализированные услуги по охране и восстановлению психического здоровья

- Амбулаторные услуги:
 - психиатрические услуги (оценки, разработка плана, терапия, реабилитация и сопутствующие услуги);
 - обеспечение лекарственными препаратами;
 - интенсивное лечение в дневное время;
 - реабилитационные услуги в дневное время;
 - услуги кризисного вмешательства;
 - услуги кризисной стабилизации;
 - адресные услуги ведения пациентов;
 - услуги поведенческой терапии;
 - координация интенсивной медицинской помощи (intensive care coordination, ICC);
 - интенсивное обслуживание на дому (intensive home-based services, IHBS);
 - терапевтические услуги при воспитании приемного ребенка (therapeutic foster care, TFC).
- Услуги учреждений с проживанием:
 - лечение с проживанием для взрослых;
 - кризисные услуги по лечению с проживанием.
- Стационарные услуги:
 - психиатрические услуги в стационаре (в больнице) при острых состояниях;
 - профессиональные психиатрические услуги в больнице;



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7 | Важные номера телефонов и термины, которые вы должны знать

- услуги психиатрических медицинских учреждений.

Специалист (врач-специалист) — врач, который лечит определенные разновидности медицинских проблем. Например, хирург-ортопед лечит переломы костей; аллерголог лечит аллергию; а кардиолог лечит заболевания сердца. В большинстве случаев перед обращением к специалисту вы должны получить направление у вашего PCP.

Специалист по ведению пациентов — зарегистрированные медсестры или социальные работники, которые могут помочь вам понять важные медицинские проблемы и организовать получение медицинской помощи у поставщиков.

Стандартное обслуживание — необходимые с медицинской точки зрения услуги и профилактическое обслуживание, профилактические осмотры детей или такое обслуживание, как стандартное последующее врачебное наблюдение. Цель стандартного обслуживания заключается в предотвращении проблем со здоровьем.

Стационарное обслуживание — необходимость остаться в больнице или другом учреждении на ночь в целях получения необходимой медицинской помощи.

Услуги для инвалидов и пожилых людей по месту жительства (community-based adult services, CBAS) — амбулаторные, осуществляемые на базе медицинского учреждения услуги квалифицированного сестринского ухода, социальные услуги, терапия, услуги по уходу за собой, обучение и поддержка родственников и лиц, осуществляющих уход, обеспечение продовольствием, услуги транспортировки и другие услуги для удовлетворяющих критериям участников.

Услуги за пределами зоны обслуживания — услуги, предоставляемые участнику где-либо за пределами зоны обслуживания.

Услуги и технические средства абилитации — медицинские услуги, которые помогают сохранить, получить или улучшить каждодневные навыки самообслуживания.

Услуги на платной основе (Fee-For-Service, FFS) — это означает, что вы не зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания. На условиях FFS ваш врач должен принимать стандартную страховку Medi-Cal и отправлять счета за полученные вами услуги непосредственно в Medi-Cal.

Услуги планирования семьи — услуги по предотвращению или отсрочке беременности.

Услуги по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению (early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT) — федеральная программа, помогающая выявить и предотвратить медицинские проблемы у детей-участников Medi-Cal в возрасте от рождения до 21 года. В Калифорнии эта программа называется программой профилактики заболеваний и инвалидности у детей (Child Health and Disability Prevention, CHDP).

Уход на дому — квалифицированный сестринский уход и другие услуги, предоставляемые на дому.

Участвующая больница — лицензированная больница, заключившая контракт с L.A. Care на предоставление услуг участникам во время получения ими медицинского обслуживания. Покрываемые услуги, которые некоторые участвующие больницы могут предложить участникам, ограничены проводимой L.A. Care оценкой эффективности использования ресурсов и политиками плана в отношении обеспечения качества или контрактом, заключенным между L.A. Care и больницей.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7 | Важные номера телефонов и термины, которые вы должны знать

- экстренная медицинская помощь;
- услуги акушера-гинеколога, входящего в сеть L.A. Care:
 - предотвращение беременности или лечение во время беременности, включая контрацепцию, экстренную контрацепцию, тесты на беременность, дородовое обслуживание, прерывание беременности и связанные с абортом процедуры;
- конфиденциальные услуги:
 - скрининг, профилактика, анализы, диагностика и лечение инфекций и заболеваний, передающихся половым путем;
 - диагностика и лечение после насильственных действий сексуального характера или изнасилования, включая сбор медицинских заключений, связанных с заявленным изнасилованием или насильственными действиями сексуального характера;
 - скрининг, профилактика, анализы, диагностика и лечение вируса иммунодефицита человека (ВИЧ);
- услуги планирования семьи;
- амбулаторные профессиональные услуги поведенческой терапии.

Участник — любой удовлетворяющий критериям получатель льгот Medi-Cal, зарегистрированный в L.A. Care, имеющий право на получение покрываемых услуг.

Фармакологический справочник — список препаратов или материалов, соответствующих определенным критериям и одобренных для участников.

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

Хроническое состояние — заболевание или другая проблема медицинского характера, которую невозможно полностью излечить, которая ухудшается со временем либо которую необходимо лечить, чтобы предотвратить ухудшение состояния.

Центр квалифицированного сестринского ухода — место, в котором круглосуточно предоставляется сестринский уход, который могут оказывать только медработники, прошедшие специальную подготовку.

DHCS — Департамент здравоохранения (Department of Health Care Services) штата Калифорния. Это государственное учреждение, которое контролирует работу программы Medi-Cal.

DMHC — Департамент управляемого медицинского обслуживания (Department of Managed Health Care) штата Калифорния. Это государственное учреждение, которое контролирует работу планов управляемого медицинского обслуживания.

Medicare — федеральная программа медицинского страхования для лиц старше 65 лет, некоторых лиц моложе 65 лет, имеющих инвалидность, и лиц, имеющих терминальную стадию почечной недостаточности (хронической почечной недостаточности, требующей диализа или трансплантации почки, иногда называемую ESRD [end-stage renal disease]).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни.
Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

8. Советы участникам плана L.A. Care

Как получить выписанные вам рецептурные препараты

Когда вы больны или у вас проблемы со здоровьем, например высокое артериальное давление или диабет, ваш врач может выписать вам рецепт. Рецепт выписывается на основании состояния вашего здоровья:

Получение новых рецептов

Если вы хотите получить препарат по рецепту первый раз, вы должны обратиться в аптеку, которая сотрудничает с L.A. Care.

Перечень аптек, сотрудничающих с вашим планом медицинского страхования, представлен в справочнике поставщиков L.A. Care. Для того чтобы узнать, где находится ближайшая аптека, посетите наш веб-сайт lacare.org или позвоните в **Отдел обслуживания участников (Member Services)** по бесплатному телефону **1-888-839-9909** в обычное рабочее время с понедельника по пятницу, с **7 часов утра до 7 часов вечера**. В случаях, требующих экстренной или неотложной медицинской помощи, у нас есть сотрудники, которые могут помочь вам 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Вы можете позвонить по телефону **1-888-839-9909**. При определенных обстоятельствах вы также можете получить в аптеке экстренный запас препарата.

Повторное получение препаратов по рецепту:

Если вы повторно получаете препарат по ранее выписанному рецепту, вы должны обратиться в аптеку, которая сотрудничает с L.A. Care. 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 рецепт на получение 90-дневного запаса с возможностью повторного получения лекарственных средств для продления поддерживающей терапии. L.A. Care сотрудничает с аптеками, расположенными по всему округу Лос-Анджелес, которые предлагают данную услугу.

Аптека с доставкой препаратов почтой:

Для того чтобы получить 90-дневный запас лекарственных средств для поддерживающей терапии по почте с доставкой домой или на работу, вы должны воспользоваться услугами аптеки L.A. Care с доставкой препаратов почтой. Для того чтобы вам отправили форму заказа для доставки рецептурных препаратов почтой домой, обратитесь в Отдел обслуживания участников по бесплатному телефону **1-888-839-9909**. Вы также можете найти форму заказа для доставки препаратов почтой в Интернете на веб-сайте lacare.org.

- Зайдите в раздел «For Members» (Для участников).
- В меню «Member Services» (Услуги для участников) слева нажмите на «Pharmacy Services» (Услуги аптек).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

- Прокрутите вниз страницу «Pharmacy Services» (Услуги аптек) до раздела «An online option to order prescriptions» (Заказ рецептурных препаратов онлайн).
- Нажмите на «Mail Order Pharmacy Form» (Форма заказа для доставки препаратов почтой) и выполните указания.

Доставка почтой является дополнительной услугой, если вы решите использовать ее.

Специализированная аптека:

L.A. Care может потребовать, чтобы вы приобретали некоторые препараты особой категории в наших работающих по контракту специализированных аптеках, имеющих опыт работы с препаратами особой категории.

- Медицинские работники высокой квалификации и персонал специализированных аптек готов предоставить участникам индивидуальную помощь при лечении хронических заболеваний и сложных болезней.
- Запас препаратов особой категории предоставляется только на один месяц в связи с их высокой стоимостью и правилами применения.
- Специализированные аптеки отправляют препараты особой категории по почте вам домой.
- Препараты особой категории, которые должны быть предоставлены в конкретной специализированной аптеке, перечислены в списке покрываемых препаратов, так называемом фармакологическом справочнике.
- Вы можете найти наш фармакологический справочник на веб-сайте **lacare.org**.
 - Зайдите в раздел «For Members» (Для участников).
 - В меню «Member Services» (Услуги для участников) слева нажмите на «Pharmacy Services» (Услуги аптек).
 - Фармакологический справочник Medi-Cal (Medi-Cal Formulary) см. в разделе «Resources» (Ресурсы).

Как получить препараты по рецепту в аптеке

1. Выберите заключившую с нами договор аптеку, расположенную в вашем районе.
2. Принесите ваш рецепт в аптеку.
3. Дайте рецепт фармацевту вместе с вашей идентификационной картой участника L.A. Care. Это поможет фармацевту выдать вам лекарства по рецепту.
4. Убедитесь, что вы предоставили сотрудникам аптеки правильный адрес и номер телефона.
5. Убедитесь в том, что сотрудники аптеки знают обо всех лекарственных препаратах, которые вы принимаете, а также о любой имеющейся у вас аллергии на какое-либо лекарственное средство.
6. Если у вас есть вопросы по вашему рецепту (рецептам), обязательно задайте их фармацевту.

Участники программы Medi-Cal не должны оплачивать рецептурные препараты. Если вы являетесь участником программы Medi-Cal и вас попросили оплатить какой-либо рецептурный препарат, позвоните в L.A. Care по телефону 1-888-839-9909 (TTY: 711).



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

8 | Советы участникам плана L.A. Care

В случаях, требующих экстренной или неотложной медицинской помощи, у нас есть сотрудники, которые могут помочь вам 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Вы можете позвонить по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Что представляет собой фармакологический справочник?

L.A. Care использует перечень утвержденных препаратов, называемый «фармакологическим справочником». Комиссия врачей и фармацевтов каждые 3 (три) месяца пересматривает имеющиеся препараты с тем, чтобы добавить или исключить их из фармакологического справочника.

Препараты могут быть добавлены в фармакологический справочник, если они удовлетворяют всем нижеследующим условиям:

- Препараты одобрены Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (Food and Drug Administration, FDA).
- Препараты признаны безопасными и эффективными.

Как правило, ваш PCP назначает препараты из фармакологического справочника L.A. Care. Ваш PCP будет назначать препарат, основываясь исключительно на состоянии вашего здоровья и на пользе препарата для улучшения вашего здоровья. Вы можете связаться с сотрудниками L.A. Care, чтобы попросить предоставить вам копию фармакологического справочника на вашем родном языке, напечатанную крупным шрифтом, в аудиоформате или ином альтернативном формате. Вы также можете обратиться в L.A. Care и запросить сравнительный список фармакологических справочников всех партнеров плана медицинского страхования.

Патентованные/непатентованные препараты

В составе непатентованного препарата присутствует то же самое активное вещество, что и в патентованном аналоге препарата. Непатентованные препараты одобряет Управление по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (FDA) и, как правило, они стоят дешевле, чем патентованные. Как правило, назначаются непатентованные препараты. Исключение составляют случаи, когда вследствие документально зафиксированного медицинского обоснования запрещается использование непатентованного аналога либо непатентованного аналога патентованного препарата не существует. Прежде чем назначить какой-либо патентованный препарат, ваш врач должен связаться с L.A. Care и получить разрешение.

Препараты, не включенные в фармакологический справочник

Иногда у врача может возникнуть необходимость прописать лекарственное средство, которое отсутствует в фармакологическом справочнике. Ваш врач должен связаться с L.A. Care и подать запрос на предварительное одобрение, чтобы получить разрешение. Чтобы определить, будет ли данный препарат оплачен планом, L.A. Care может попросить вашего поставщика предоставить дополнительную информацию. В течение 24 часов после получения запроса на предварительное одобрение L.A. Care сообщит вашему поставщику и фармацевту, одобрен ли данный препарат. После этого L.A. Care, и/или ваш поставщик, или сотрудник аптеки сообщат вам, покрывается ли ваш препарат. Если лекарственный препарат будет одобрен, вы сможете получить его в одной из аптек, сотрудничающих с L.A. Care. Если лекарственный препарат не будет одобрен, вы имеете право подать апелляцию или претензию по поводу данного решения. Под «апелляцией» подразумевается, что вы



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: 711). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

хотите, чтобы решение было пересмотрено. Подробнее об этом вы можете узнать в разделе данного справочника «Жалобы: что мне следует делать, если я чем-то недоволен?» данного справочника.

Расходы на какие препараты покрываются планом медицинского страхования?

Вы можете получить следующие лекарственные препараты и другие товары, при условии что их назначил ваш врач и они необходимы вам с медицинской точки зрения:

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

Расходы на какие препараты не покрываются?

- Препараты, полученные в аптеке, не входящей в сеть плана, за исключением препаратов, необходимых в экстренных случаях.
- Препараты, не включенные в фармакологический справочник, за исключением препаратов, предварительно одобренных L.A. Care.
- Экспериментальные и исследуемые препараты, за исключением некоторых случаев, когда участник страдает неизлечимым заболеванием. Если вам отказали в выдаче экспериментального или исследуемого препарата, вы имеете право попросить о проведении Независимой медицинской экспертизы (IMR). Подробнее об этом вы можете узнать в разделе данного справочника «Жалобы: что мне следует делать, если я чем-то недоволен?» данного справочника.
- Косметические средства за исключением средств, назначенных для лечения состояний, при которых такие средства являются необходимыми с медицинской точки зрения.
- Диетические и пищевые продукты, не включенные в фармакологический справочник, за исключением случаев, когда они необходимы с медицинской точки зрения либо для лечения оксифенилкетонурии.
- Любое инъекционное лекарственное средство, не являющееся необходимым с медицинской точки зрения и не назначенное врачом.
- Препараты для подавления аппетита, за исключением препаратов, необходимых с медицинской точки зрения при ожирении, препятствующем нормальному функционированию организма.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный.
Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**.
Посетите веб-сайт **lacare.org**.

8 | Советы участникам плана L.A. Care

- Замена потерянных или поврежденных лекарственных препаратов не более 2 (двух) раз в течение одного календарного года (с января по декабрь).
- Препараты от бесплодия.

Экстренная контрацепция («План Б (Plan B)»)

Препараты экстренной контрацепции можно получить:

- у вашего РСР;
- в аптеке по рецепту вашего РСР, если вам меньше 17 лет;
- в аптеке без рецепта, если вам исполнилось 17 лет;
- в аптеке, не входящей в сеть L.A. Care. В этом случае вас могут попросить оплатить услуги. L.A. Care возместит вам эти расходы;
- в местной клинике планирования семьи.

Позвоните в L.A. Care, чтобы получить перечень аптек, которые предоставляют препараты экстренной контрацепции.

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

Препараты, не включенные в фармакологический справочник, за исключением препаратов, предварительно одобренных L.A. Care

- У участников L.A. Care есть доступ к круглосуточным аптекам, которые сотрудничают с L.A. Care и работают 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
- Вы можете найти ближайшую круглосуточную аптеку, посетив наш веб-сайт lacare.org.
- Аптеки, сотрудничающие с L.A. Care, могут выдавать препараты по рецепту в любое время, а также при наличии состояния, требующего экстренной медицинской помощи.
- При наличии состояния, требующего экстренной медицинской помощи, ваш фармацевт также имеет право выдавать 3-дневный (трехдневный) или 72-часовой запас препарата с целью недопущения перерывов в вашей текущей назначенной лекарственной терапии.

Часть D программы Medicare: страховое покрытие рецептурных препаратов для получателей льгот в рамках обеих программ Medicare и Medi-Cal.

Программа Medicare осуществляет руководство федеральной программой обеспечения рецептурными препаратами, которая называется Частью D программы Medicare. Если вы получаете льготы по программе Medi-Cal посредством участия в программе Medicare, большинство рецептурных препаратов вы будете получать через программу Medicare. Существуют некоторые рецептурные препараты, которые не покрываются программой Medicare, но покрываются программой Medi-Cal, поэтому вы можете их получить через программу Medi-Cal. Однако если вы участвуете в программе Medi-Cal через L.A. Care 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 L.A. Care. Свяжитесь с представителями вашего плана медицинского



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

страхования, предоставляющего покрытие по Части D программы Medicare. Более подробную информацию вы можете получить, позвонив в L.A. Care. Для получения дополнительной информации о Части D программы Medicare и выборе плана страхового покрытия рецептурных препаратов в рамках программы Medicare (Medicare Prescription Drug Plan) звоните в программу Medicare по телефону 1-800-633-4227 или посетите веб-сайт medicare.gov.

Помощь участникам, говорящим на других языках, а также людям с ограниченными возможностями: как мне могут помочь?

Письменные материалы на вашем языке и в разных форматах

Вы имеете право получить письменную информацию от L.A. Care на любом из следующих языков: английский, арабский, армянский, вьетнамский, испанский, китайский, корейский, кхмерский, русский, фарси и тагальский. Вы также можете получить письменную информацию, отпечатанную крупным шрифтом, в аудиоформате и в других форматах.

Бесплатные услуги устного перевода

При получении медицинских услуг вы имеете право воспользоваться бесплатными услугами устного перевода. L.A. Care предлагает бесплатные услуги устного перевода на ваш язык, в том числе на американский язык жестов, и с этих языков на английский. Данные услуги доступны 24 часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю. Очень важно пользоваться услугами профессионального устного переводчика во время посещения врача. Устный переводчик — это человек, чья работа заключается в переводе устной речи или языка жестов на другую устную речь или язык жестов. Ваш врач сможет вас понять, и вы сможете понять ваши проблемы со здоровьем и как лучше заботиться о себе. Устные переводчики — это специалисты, прошедшие специальную подготовку. Они знают медицинские термины. Они будут с ходу переводить все, что скажете вы и ваш врач. Ваша беседа с врачом будет конфиденциальной. Вам не следует использовать ваших друзей, членов семьи и особенно детей в роли переводчиков.

Позвоните в Отдел обслуживания участников L.A. Care, 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 вашему врачу.

Шаг 2. Позвоните в L.A. Care по телефону 1-888-839-9909 (TTY: 711) не позднее чем за десять рабочих дней до даты приема у врача.

Предоставьте следующую информацию:

- ваши имя и фамилию;
- ваш идентификационный номер участника плана;
- дату и время приема у вашего врача;
- имя и фамилию врача;
- адрес и номер телефона врача.

Если время посещения вашего врача изменится или прием будет отменен, позвоните в L.A. Care как можно скорее.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

TTY

Участники, страдающие глухотой, или участники с нарушением слуха могут набрать **711** на TTY-устройстве. Этот номер соединит вас с Калифорнийской службой радиорелейной связи (CRS). Специально подготовленные операторы службы CRS помогут вам пообщаться с сотрудниками L.A. Care или вашим врачом. Для доступа к голосовым службам наберите **1-888-877-5379** (Sprint) или **1-800-735-2922** (MCI).

Информация о доступе для лиц с ограниченными возможностями

Офисы многих врачей и клиники предлагают помощь, которая упрощает визиты к врачу. Они могут предложить доступные парковочные места, пандусы, просторные кабинеты для осмотра, а также весы, приспособленные для инвалидов колясок. Вы можете найти врачей, в офисах которых есть такие специальные приспособления, в справочнике поставщиков. Отдел обслуживания участников L.A. Care также может помочь вам найти врача, офис которого оборудован в соответствии с вашими особыми потребностями.

Офис врача, клиника или больница не могут отказать вам в помощи на основании того, что вы имеете ограниченные возможности. Незамедлительно обратитесь в Отдел обслуживания участников L.A. Care, если вы не можете получить услуги, в которых нуждаетесь, или у вас возникли трудности с их получением.

Не забудьте сообщить сотрудникам офиса вашего врача, если вам может потребоваться дополнительное время для вашего посещения или дополнительная помощь.

Жалобы

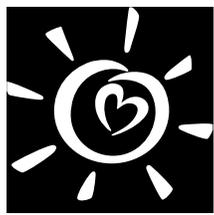
Вы можете подать жалобу, если:

- вы полагаете, что 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 жалоба на устного переводчика;
- вы не смогли получить информацию на вашем языке;
- ваши культурные потребности не были удовлетворены.

Вы можете получить дополнительную информацию о процедуре подачи жалобы. См. раздел «Сообщение о проблемах и решение проблем» данного справочника.



Звоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Сотрудники L.A. Care доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Звонок бесплатный. Или звоните в Калифорнийскую службу радиорелейной связи по телефону **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.



L.A. Care
HEALTH PLAN®



Бесплатный номер для звонков: **1.888.522.9909** | TTY: 711



lacare.org

