



Справочник участника плана L.A. Care Health Plan

Все, что нужно знать о страховых льготах

Объединенные в один документ свидетельство страхового покрытия и форма разрешения на раскрытие информации



2020 **русский**

Другие языки и форматы

Другие языки

Если вы хотите бесплатно получить справочник участника или иные материалы, предоставляемые планом, на других языках, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Звонок бесплатный. В этом справочнике также есть информация об услугах языковой поддержки пациентов (включая услуги устного и письменного перевода).

Другие форматы

Если вы хотите бесплатно получить этот документ в другом формате, например напечатанный шрифтом Брайля, крупным шрифтом (18-й кегль) или в виде аудиозаписи, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Звонок бесплатный.

Услуги устного перевода

Если вам требуются услуги устного перевода, не стоит обращаться к родственникам или знакомым. Чтобы бесплатно получить услуги устного перевода и языковой поддержки, услуги, связанные с культурными особенностями участника, обратиться за помощью или запросить настоящий справочник на другом языке, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Мы работаем круглосуточно и без выходных.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Другие языки и форматы

- 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 شبانه روز 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 hnuv, 7 hnuv hauv ib vij thiab suab nrog cov hnuv 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** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- សេវាជំនួយខាងភាសា គឺមានដោយឥតគិតថ្លៃ។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ឬការបកប្រែ ស្នើសុំព័ត៌មាន ជាភាសាខ្មែរ ឬជាទម្រង់មួយទៀត ឬជំនួយជ្រាមជ្រួង និងសេវា។ ទូរស័ព្ទទៅ L.A. Care តាមលេខ **1-888-839-9909 (TTY 711)** បាន 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃ មួយអាទិត្យ រួមទាំងថ្ងៃបុណ្យផង។ ការហៅនេះគឺឥតគិតថ្លៃឡើយ។
- 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 귀하는 통역 또는 번역 서비스, 귀하가 사용하는 언어 또는 기타 다른 형식으로 된 정보 또는 보조 지원 및 서비스 등을 요청하실 수 있습니다. 공휴일을 포함해 주 7 일, 하루 24 시간 동안 L.A. Care, **1-888-839-9909 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이 전화는 무료로 이용하실 수 있습니다.
- ພາສາອັງກິດ ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ທ່ານສາມາດຂໍຮັບບໍລິການນາຍພາສາ ຫຼື ແປພາສາໄດ້, ສໍາລັບຂໍ້ມູນໃນພາສາຂອງທ່ານ ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນ, ຫຼື ເຄື່ອງມືຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການເສີມ. ໃຫ້ໂທຫາ L.A. Care ໄດ້ທີ່ **1-888-839-9909 (TTY 711)**, 24 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ມື້, 7 ມື້ຕໍ່ອາທິດ, ວອມເຖິງວັນພັກຕ່າງໆ. ການໂທແມ່ນບໍ່ເສຍຄ່າ.
- ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਦੁਆਰੀਆਂ ਜਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। L.A. Care ਨੂੰ **1-888-839-9909 (TTY 711)** ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ, ਇੱਕ ਦਿਨ ਵਿੱਚ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਵਿੱਚ 7 ਦਿਨ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਸਮੇਤ। ਕਾਲ ਮੁਫਤ ਹੈ।
- Мы предоставляем бесплатные услуги перевода. У вас есть возможность подать запрос о предоставлении услуг устного и письменного перевода, информации на вашем языке или в другом формате, а также вспомогательных средств и услуг. Звоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. Мы работаем круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный.
- Available ang mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Maaari kang humiling ng mga serbisyo ng pag-interpret o pagsasaling-wika, impormasyon na nasa iyong wika o nasa ibang format, o mga karagdagang tulong at serbisyo. Tawagan ang L.A. Care sa **1-888-839-9909 (TTY 711)**, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kabilang ang mga holiday. Libre ang tawag.
- มีบริการช่วยเหลือภาษาฟรี คุณสามารถขอรับบริการการแปลหรือล่าม ข้อมูลในภาษาของคุณหรือในรูปแบบอื่น หรือความช่วยเหลือและบริการเสริมต่าง ๆ ได้ โทร L.A. Care ที่ **1-888-839-9909 (TTY 711)** ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์รวมทั้งวันหยุด โทรฟรี
- Có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ biên dịch hoặc phiên dịch, thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc bằng các định dạng khác, hay các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ ngôn ngữ. Xin vui lòng gọi L.A. Care tại **1-888-839-9909 (TTY 711)**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Заявление о недопустимости дискриминации

Дискриминация является нарушением закона. План L.A. Care соблюдает федеральное законодательство и законы штата в части гражданских прав и не допускает противозаконной дискриминации, не отказывает в предоставлении услуг и не относится к людям предвзято на основании их пола, расы, цвета кожи, вероисповедания, происхождения, национальной или этнической принадлежности, возраста, психической либо физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендерной принадлежности, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

План L.A. Care предлагает:

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

Если вам нужны эти услуги, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Мы работаем круглосуточно, без выходных и праздничных дней.

Как подать претензию

Если вы считаете, что план L.A. Care не выполняет обязательства по предоставлению данных услуг или в нарушение закона допускает дискриминацию каким-либо другим образом по признаку пола, расы, цвета кожи, вероисповедания, происхождения, национальной или этнической принадлежности, возраста, психической либо физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендерной принадлежности, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать претензию на имя координатора плана L.A. Care по гражданским правам. Вы можете обратиться с претензией лично либо направить ее в письменном виде, по телефону или по электронной почте:



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Civil Rights Coordinator
c/o Compliance Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
(213) 694-1250, доб. 6758 (TTY 711)
Адрес эл. почты: civilrightscordinator@lacare.org

За помощью в подаче претензии также обращайтесь к координатору по гражданским правам.

Кроме того, жалобу о нарушении гражданских прав можно подать в отдел гражданских прав Департамента здравоохранения штата Калифорния — в письменном виде, по телефону или по электронной почте:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
1-916-440-7370 (TTY 711 [калифорнийская служба ретрансляции])
Адрес эл. почты: CivilRights@dhcs.ca.gov

Формы жалоб можно найти на веб-сайте dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национальной принадлежности, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в отдел гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США — в письменном виде, по телефону или по электронной почте:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)
Электронный портал подачи жалоб: ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Формы жалоб можно найти на веб-сайте hhs.gov/ocr/office/file/index.html.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

План L.A. Care приветствует вас!

Благодарим вас за участие в плане медицинского страхования L.A. Care Health Plan (L.A. Care). L.A. Care представляет собой план медицинского страхования для участников программы Medi-Cal. Второе название плана L.A. Care — Local Initiative Health Authority for Los Angeles County. Но вы можете называть нас просто «L.A. Care». План L.A. Care находится в ведении штата Калифорния и помогает вам получать необходимое медицинское обслуживание. L.A. Care — это государственное территориальное предприятие и крупнейший государственный план медицинского страхования в нашей стране. Мы обслуживаем жителей округа Лос-Анджелес (это так называемая «зона обслуживания»). L.A. Care также взаимодействует с 4 (четырьмя) планами-партнерами (L.A. Care также считается «планом-партнером») с целью предоставления медицинского обслуживания нашим участникам. Когда участник программы Medi-Cal становится участником L.A. Care, он может получать услуги через любой из перечисленных ниже планов-партнеров, при условии что такой выбор доступен:

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

Справочник участника

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

Данный справочник участника иначе называется «объединенными в один документ свидетельством страхового покрытия (Evidence of Coverage, EOC) и формой разрешения на раскрытие информации». Он представляет собой обзор правил и процедур плана L.A. Care и составлен на основании договора между L.A. Care и Департаментом здравоохранения штата Калифорния (California Department of Health Care Services, DHCS). Чтобы ознакомиться со всеми условиями страхового покрытия, вы можете запросить полный текст договора, обратившись в план L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Чтобы запросить собственный экземпляр договора между планом L.A. Care и DHCS, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Вы также можете попросить бесплатно предоставить вам еще один экземпляр справочника участника или просмотреть его электронную версию на веб-сайте L.A. Care по адресу **lacare.org**. Кроме того, вы можете попросить бесплатно предоставить вам неконфиденциальный документ о принятых в L.A. Care административно-клинических правилах и процедурах или спросить о том, как получить доступ к этим сведениям на веб-сайте L.A. Care.

Контакты

План L.A. Care всегда к вашим услугам. Если у вас возникнут вопросы, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный.

Вы также можете посетить веб-сайт **lacare.org** в удобное для себя время.

Спасибо!

L.A. Care Health Plan

1055 West 7th Street, 10th Floor

Los Angeles, CA 90017



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Содержание

Другие языки и форматы	1
Другие языки.....	1
Другие форматы	1
Услуги устного перевода	1
Заявление о недопустимости дискриминации	4
План L.A. Care приветствует вас!	6
Справочник участника	6
Контакты.....	7
Содержание	8
1. Знакомство с планом.....	10
Как обратиться за помощью	10
Кто может стать участником плана	10
Идентификационные карты	11
Активная роль участника плана	12
2. О плане медицинского страхования	13
Обзор плана медицинского страхования.....	13
Как работает ваш план медицинского страхования.....	14
Смена плана медицинского страхования.....	14
Непрерывность медицинского обслуживания.....	16
Стоимость страхования.....	18
3. Как получить медицинскую помощь.....	20
Получение медицинских услуг	20
Где получить медицинскую помощь	25
Отказ в обслуживании по морально-этическим соображениям.....	25
Сеть поставщиков услуг	26
Поставщик первичных медицинских услуг (PCP).....	29



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4. Льготы и услуги	36
Покрываемые услуги.....	36
Льготы по программе Medi-Cal.....	37
Льготы программы координированного медицинского обслуживания (CCI).....	52
Непокрываемые услуги.....	52
Услуги, которые не покрываются ни планом L.A. Care, ни программой Medi-Cal	53
Другие программы и услуги для участников программы Medi-Cal.....	55
Координация медицинского обслуживания	57
Оценка новых и существующих технологий	59
5. Права и обязанности	60
Ваши права.....	60
Ваши обязанности	62
Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией	62
Оговорка о применимом праве	70
Программа Medi-Cal — плательщик последней инстанции	71
Уведомление о возмещении расходов за счет имущества.....	71
Уведомление о решении	72
6. Урегулирование проблем	73
Жалобы	74
Апелляции.....	75
Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции.....	76
Независимая медицинская экспертиза (IMR).....	76
Слушание на уровне штата.....	77
Мошенничество, растрата и злоупотребление	78
7. Важные номера телефонов и термины.....	80
Важные номера телефонов	80
Термины.....	83
8. Памятка участника плана L.A. Care	94



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

1. Знакомство с планом

Как обратиться за помощью

План L.A. Care прилагает все усилия, чтобы вы были довольны качеством оказываемой вам медицинской помощи. Если у вас возникнут вопросы или замечания о медицинском обслуживании, обращайтесь в план L.A. Care.

Отдел обслуживания участников

Специалисты **отдела обслуживания участников** плана L.A. Care всегда к вашим услугам. Они могут:

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

Если вам нужна помощь, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный.

Вы также можете посетить веб-сайт **lacare.org** в удобное для себя время.

Кто может стать участником плана

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

Временное страховое покрытие программы Medi-Cal

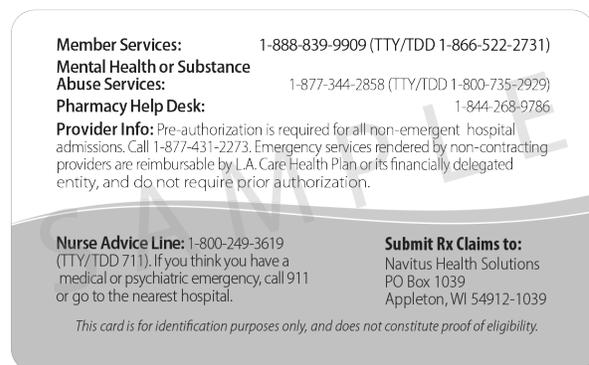
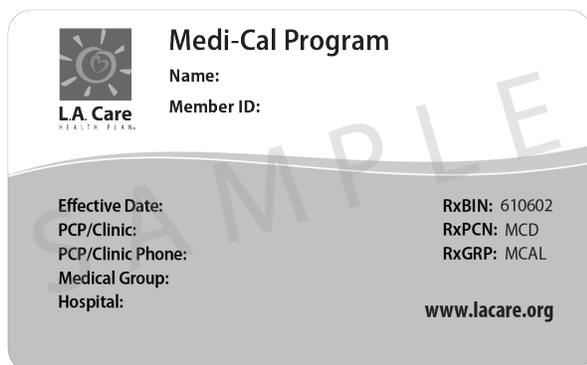
Временное страховое покрытие по программе Medi-Cal также называется «программой Medi-Cal для работающих лиц». Вы можете на него претендовать, если вы перестали получать страховое покрытие по программе Medi-Cal, поскольку:

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

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

Идентификационные карты

Став участником плана L.A. Care, вы получите идентификационную карту. Идентификационную карту плана L.A. Care и карту получателя льгот (Benefits Identification Card, BIC) по программе Medi-Cal необходимо предъявлять при каждом получении медицинских услуг или рецептурных препаратов. Всегда имейте при себе все медицинские идентификационные карты. Ниже представлен образец идентификационной карты плана L.A. Care. Именно так будет выглядеть и ваша карта:



Если вы не получите карту плана L.A. Care в течение пары недель с момента регистрации и в случае повреждения, потери или кражи карты немедленно позвоните в **отдел обслуживания участников**. L.A. Care вышлет вам новую карту бесплатно. Звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Активная роль участника плана

Сотрудникам плана L.A. Care важно ваше мнение. План L.A. Care проводит ежемесячные совещания, на которых обсуждаются преимущества и недостатки нашего плана. Мы ждем своих участников на этих встречах. Приходите обязательно.

Региональные общественные консультативные комитеты L.A. Care

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

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

Если вы хотите войти в состав этой группы, звоните по телефону **1-888-522-2732**. Более подробную информацию можно получить на веб-сайте **lacare.org**.

Заседания Совета управляющих L.A. Care

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

2. О плане медицинского страхования

Обзор плана медицинского страхования

L.A. Care представляет собой план медицинского страхования для участников программы Medi-Cal, проживающих в округе Лос-Анджелес. План L.A. Care находится в ведении штата Калифорния и помогает вам получать необходимое медицинское обслуживание.

Чтобы получить более подробную информацию о плане медицинского страхования и узнать, насколько он вам подходит, обратитесь к сотруднику **отдела обслуживания участников** плана L.A. Care. Звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Начало и окончание действия страхового покрытия

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

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

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

В некоторых перечисленных ниже случаях план L.A. Care будет вынужден отказать вам в обслуживании:

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Медицинское обслуживание американских индейцев

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

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

Как работает ваш план медицинского страхования

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

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

Для получения более подробной информации звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Вы также можете получить информацию об обслуживании участников на веб-сайте **lacare.org**.

Смена плана медицинского страхования

Вы вправе покинуть план L.A. Care в любой момент и стать участником другого плана медицинского страхования. Чтобы выбрать другой план, позвоните в программу выбора медицинских услуг по телефону **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**). Звонки принимаются с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00. Или посетите веб-сайт **healthcareoptions.dhcs.ca.gov**. Если вы не знаете, с чего начать, обратитесь за помощью в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Заявления о выходе из плана L.A. Care рассматриваются в течение 45 дней. Чтобы уточнить, одобрен ли ваш запрос, звоните в программу выбора медицинских услуг по телефону **1-800-430-4263**. Если вы хотите выйти из плана L.A. Care быстрее, вы можете попросить сотрудников программы обработать



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

ваш запрос в ускоренном порядке. Если основания для вашего обращения достаточны для проведения ускоренной процедуры, вы получите письменное подтверждение прекращения участия в плане.

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

Вы можете попросить о выходе из плана L.A. Care лично в местном окружном отделе здравоохранения и социального обеспечения. Найдите свой отдел на веб-сайте dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx или позвоните в программу выбора медицинских услуг по телефону **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**). Если вы не знаете, с чего начать, обратитесь за помощью в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Студенты вузов, переезжающие в другой округ

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

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

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

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

ИЛИ

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Непрерывность медицинского обслуживания

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

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

Участники, их законные представители и поставщики услуг могут подать запрос об обеспечении непрерывности медицинского обслуживания непосредственно в план L.A. Care в письменном виде или по телефону, позвонив в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Участник может перейти к поставщику услуг, входящему в сеть плана L.A. Care, в любой момент.

Поставщики услуг, отказавшиеся работать с планом L.A. Care

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

- Острое заболевание. Медицинское состояние, которое проявляется внезапным развитием симптомов, является следствием болезни, травмы или нарушения, требует немедленного медицинского вмешательства и отличается сравнительно коротким периодом течения. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается до полного исчезновения клинических проявлений.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- Хроническое заболевание. Продолжительное медицинское состояние, которое характеризуется медленным течением, не является тяжелым хроническим заболеванием и требует длительного лечения. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается на протяжении всего периода болезни, но не более 90 дней с момента прекращения действия договора.
- Тяжелое хроническое заболевание. Медицинское состояние, вызванное болезнью, патологией или нарушением, которое характеризуется тяжелым течением и стойкими симптомами, которые полностью не проходят или прогрессируют в течение длительного времени; требует длительного лечения для достижения ремиссии или предотвращения прогрессирования. Покрытие услуг предоставляется на период, необходимый для завершения курса лечения, включая переход к другому поставщику услуг без возникновения какого-либо риска. Длительность данного периода определяется планом L.A. Care с учетом мнения участника и поставщика услуг, не входящего в сеть плана. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается на протяжении всего периода хронического заболевания, но не более 12 месяцев с момента прекращения действия договора или 12 месяцев с начала действия страхового покрытия.
- Беременность. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается на протяжении трех триместров (т. е. на протяжении всего периода беременности) и в послеродовой период.
- Смертельное заболевание. Подтвержденное врачом медицинское состояние с ожидаемой продолжительностью жизни не более одного года при естественном течении болезни. Оказание покрываемых услуг обеспечивается на протяжении всего периода смертельного заболевания.
- Уход за новорожденным. Непрерывность медицинского обслуживания детей в возрасте до 36 месяцев обеспечивается в течение периода, не превышающего 12 месяцев с момента прекращения действия договора либо 12 месяцев с начала действия страхового покрытия нового участника.
- Операции и другие хирургические вмешательства. Одобренный планом и необходимый по медицинским показаниям курс лечения, рекомендованный и документально оформленный поставщиком услуг; курс лечения должен быть проведен в течение 180 календарных дней с момента прекращения действия договора.
- Психоэмоциональные нарушения в период беременности и после родов. Участницы, предрасположенные к психоэмоциональным нарушениям в период беременности и послеродовой период, могут получать покрываемые услуги в течение 12 месяцев при наличии направления врача или психотерапевта.
- Острое психическое расстройство. Состояние психики, для которого характерно внезапное развитие симптомов, требующих немедленного медицинского вмешательства, и которое отличается сравнительно коротким периодом течения. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается в переходный период сроком до 90 дней или в острый период, в зависимости от того, какой период короче, с последующим продолжением курса лечения у психиатра, не входящего в сеть плана.
- Тяжелое хроническое психическое расстройство. Психическое расстройство, которое характеризуется тяжелым течением и требует длительного лечения для достижения ремиссии или предотвращения прогрессирования. Непрерывность медицинского обслуживания обеспечивается в переходный период сроком до 90 дней или в острый период, в зависимости от того, какой период короче,



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

2 | О плане медицинского страхования

для продолжения курса лечения у психиатра, не входящего в сеть плана. Покрытие услуг предоставляется на период, необходимый для завершения курса лечения, включая переход к другому поставщику услуг без риска для здоровья. Длительность данного периода определяется планом L.A. Care с учетом мнения участника и поставщика услуг, не входящего в сеть плана.

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

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

Более подробно о непрерывности медицинского обслуживания и критериях предоставления данной услуги можно узнать в **отделе обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Стоимость страхования

Расходы участника

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

Участники, оплачивающие долю затрат

Возможно, вам придется ежемесячно оплачивать вашу долю затрат. Ее размер зависит от вашего дохода и материального положения. Вы будете ежемесячно оплачивать свои медицинские счета до тех пор, пока выплаченная сумма не сравняется с вашей долей затрат, после чего план L.A. Care возьмет на себя оплату медицинских услуг до конца данного месяца. Ваше медицинское обслуживание не будет покрываться планом L.A. Care, пока вы не выплатите свою долю затрат за месяц. Когда ваша



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

доля затрат будет выплачена полностью, вы сможете обращаться к врачам плана L.A. Care. Участникам, оплачивающим долю затрат, не нужно выбирать РСР.

Как поставщик услуг получает оплату

Формы оплаты услуг поставщиков, практикуемые планом L.A. Care:

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

Чтобы узнать подробнее о практикуемых планом L.A. Care формах оплаты услуг, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Поставщиков услуг просим обращаться в план L.A. Care по телефону **1-866-522-2736**.

Программы мотивации поставщиков услуг

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

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

Подробнее об этих программах можно узнать в **отделе обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Как попросить план L.A. Care оплатить счет

Если вы получите счет на оплату покрываемой услуги, немедленно свяжитесь с **отделом обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Если вы оплатите услугу, на которую, по вашему мнению, должно распространяться страховое покрытие плана L.A. Care, вам следует подать требование о выплате возмещения. Позвоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) и попросите план L.A. Care рассмотреть ваше требование и принять решение о возмещении.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3. Как получить медицинскую помощь

Получение медицинских услуг

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

Вы можете начать получать медицинские услуги в день начала действия страхового покрытия. Не забудьте взять с собой идентификационную карту участника плана L.A. Care и карту получателя льгот (Benefits Identification Card, BIC) по программе Medi-Cal. Никогда не позволяйте кому-либо пользоваться вашей идентификационной картой участника плана L.A. Care или картой BIC.

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

PCP может быть свой у каждого члена вашей семьи, зарегистрированного в плане L.A. Care, или один на всех.

Независимо от того, хотите ли вы продолжать наблюдаться у своего врача или перейти к другому PCP, обратитесь к справочнику поставщиков медицинских услуг. В нем приведен перечень всех PCP, входящих в сеть плана L.A. Care. В справочнике вы найдете полезную информацию, которая поможет вам сделать выбор. Если у вас нет справочника поставщиков услуг, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) или посетите веб-сайт плана L.A. Care по адресу **lacare.org**.

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

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

Первичная оценка состояния здоровья (ИНА)

План L.A. Care рекомендует в течение первых 120 дней после регистрации в плане обратиться к своему PCP и пройти первичную оценку состояния здоровья (Initial Health Assessment, ИНА). Оценка ИНА проводится для того, чтобы ваш PCP познакомился с вашей историей болезни и определил ваши



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

медицинские потребности. PCP задаст вопросы о прошлых заболеваниях и предложит вам заполнить анкету. Он также порекомендует вам консультации и школы здоровья.

Когда будете записываться на ИНА, сообщите сотруднику, ответившему на звонок, что вы являетесь участником плана L.A. Care. Продиктуйте номер идентификационной карты участника плана.

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

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

Плановая медицинская помощь

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

Ваш PCP:

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

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

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

Неотложная медицинская помощь

Под неотложной медицинской помощью **не** подразумевается оказание помощи в экстренных ситуациях или лечение состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни пациента. К этой категории относятся услуги по предотвращению серьезного вреда здоровью вследствие внезапной



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

болезни, травмы или осложнения уже имеющегося заболевания. Неотложная медицинская помощь предусматривает оказание услуг в течение 48 часов. Если вы находитесь вне зоны обслуживания плана L.A. Care, в некоторых случаях ваше страховое покрытие будет распространяться на услуги неотложной медицинской помощи. К состояниям, требующим неотложной медицинской помощи относятся простуда, боль в горле, высокая температура, боль в ухе, растяжение мышц и услуги по ведению беременности.

Если вам потребуется неотложная медицинская помощь, звоните своему РСР. Если вы не можете дозвониться до РСР, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Вы также можете обратиться в **справочную службу медсестер (Nurse Advice Line)** по телефону **1-800-249-3619** (TTY **711**). Она работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Проконсультироваться с медсестрой также можно в бесплатном чате. Для доступа к чату откройте веб-сайт **lacare.org** и зайдите на портал для участников, указав реквизиты своей учетной записи.

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

Экстренная медицинская помощь

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи (Emergency Room, ER). Одобрение (разрешение) плана L.A. Care **не** требуется.

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

- Роды
- Перелом костей
- Острая боль, особенно в грудной клетке
- Серьезный ожог
- Передозировка препаратами
- Обморок
- Сильное кровотечение
- Неотложное психиатрическое состояние



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Не обращайтесь в отделение ER, если вам требуется плановая медицинская помощь. Плановую медицинскую помощь оказывает PCP, который вас хорошо знает. Если вы не знаете, требует ли ваше состояние экстренной медицинской помощи, позвоните своему PCP. Вы также можете позвонить в **справочную службу медсестер** плана L.A. Care по телефону **1-800-249-3619** (TTY **711**). Эта служба работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней.

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

Если вам потребуется экстренная медицинская транспортировка, звоните в службу **911**. Для обращения в ER предварительное разрешение PCP или плана L.A. Care не требуется.

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

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

Анонимная медицинская помощь

Услуги для несовершеннолетних, предоставляемые без согласия родителей

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

- Амбулаторная психиатрическая помощь (для несовершеннолетних старше 12 лет) в следующих ситуациях:
 - Сексуальные домогательства или жестокое обращение
 - Риск причинения вреда себе или окружающим
- Беременность
- Планирование семьи/предупреждение беременности, кроме стерилизации
- Изнасилование
- Профилактика/диагностика/лечение ВИЧ/СПИДа (для несовершеннолетних старше 12 лет)



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

- Профилактика/диагностика/лечение заболеваний, передающихся половым путем (для несовершеннолетних старше 12 лет)
- Лечение наркотической и алкогольной зависимости (для несовершеннолетних старше 12 лет)

Врач или клиника, предоставляющие услуги для несовершеннолетних без согласия родителей, могут не входить в сеть плана L.A. Care, а участнику для получения данных услуг не требуется направление PCP. Чтобы найти врачей или клиники, предоставляющие такие услуги, и их адреса, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Вы также можете позвонить в **справочную службу медсестер** по телефону **1-800-249-3619** (TTY **711**). Эта служба работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней.

Несовершеннолетние могут анонимно обсудить свои медицинские проблемы, позвонив в **справочную службу медсестер** по телефону **1-800-249-3619** (TTY **711**).

Анонимные услуги для взрослых

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

- Планирование семьи
- Анализ на вич/спид
- Заболевания, передающиеся половым путем

Выбранные вами врач или клиника могут не входить в сеть плана L.A. Care. Кроме того, для получения данных услуг направление PCP не требуется. Чтобы найти врачей или клиники, предоставляющие такие услуги, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Вы также можете позвонить в **справочную службу медсестер** по телефону **1-800-249-3619** (TTY **711**). Эта служба работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней.

Предварительные распоряжения

Предварительные распоряжения о медицинском вмешательстве — это официальный документ. В нем вы указываете, какие виды медицинской помощи вы хотели бы получать в случае утраты способности говорить и принимать решения. Также вы указываете, какие услуги для вас **неприемлемы**. Вы можете указать лицо (например, супругу или супругу), которое будет принимать медицинские решения за вас.

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

Где получить медицинскую помощь

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

Если у вас возникнут вопросы, касающиеся здоровья, вы также можете позвонить в **справочную службу медсестер** плана L.A. Care по телефону **1-800-249-3619** (TTY **711**).

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

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

Отказ в обслуживании по морально-этическим соображениям

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

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

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

Прежде чем зарегистрироваться в плане, внимательно изучите его. Позвоните своему будущему врачу, медицинской группе, в ассоциацию врачей независимой практики, в клинику, которую вы выбрали, или в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) и поинтересуйтесь, смогут ли вам предоставить необходимые медицинские услуги.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Справочник поставщиков услуг

Справочник поставщиков услуг плана L.A. Care содержит список поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть плана. «Сеть» — это группа поставщиков услуг, сотрудничающих с планом L.A. Care.

В справочнике поставщиков услуг плана L.A. Care перечислены больницы, аптеки, РСР, узкие специалисты, практикующие медсестры, акушерки, фельдшеры, поставщики услуг планирования семьи, медицинские центры, прошедшие федеральную аттестацию (Federally Qualified Health Center, FQHC), поставщики услуг амбулаторной психиатрической помощи, поставщики программы долгосрочного обслуживания и поддержки (Long Term Services and Supports, LTSS), перинатальные центры (Freestanding Birth Center, FBC), фельдшерско-акушерские пункты (Rural Health Clinic, RHC) и медицинские кабинеты при торговых центрах.

В справочнике поставщиков услуг также указаны названия, имена, адреса, номера телефонов, режимы работы и языки общения поставщиков услуг, входящих в сеть плана L.A. Care. В нем помечено, принимает ли поставщик услуг новых пациентов. В нем также содержится информация об уровне физической доступности здания, где работает поставщик услуг, а именно: наличие автостоянки, пандусов, лестниц с перилами и туалетов, оборудованных широкими дверными проемами и поручнями. Подробнее о входящих в сеть поставщиках услуг можно узнать в **отделе обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Со справочником поставщиков услуг можно также ознакомиться на веб-сайте **lacare.org**.

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

Сеть поставщиков услуг

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

Если поставщик услуг, входящий в сеть, например РСР или больница, откажут вам в предоставлении покрываемой планом услуги (такой как планирование семьи, аборт) по морально-этическим соображениям, позвоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Более подробную информацию об отказе в обслуживании по морально-этическим соображениям см. соответствующий раздел этого справочника.

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

В сети

Вы будете обращаться за медицинской помощью к поставщикам услуг, входящим в сеть плана L.A. Care. Профилактические услуги и плановую медицинскую помощь оказывает ваш РСР. Вы также будете пользоваться услугами специалистов, больниц и других поставщиков, входящих в сеть L.A. Care.

Чтобы получить справочник поставщиков услуг, входящих в сеть плана, позвоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) или ознакомьтесь с ним на веб-сайте **lacare.org**.

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

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

Вне сети или вне зоны обслуживания

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

Если вам нужна помощь, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Если вы находитесь вне зоны обслуживания плана L.A. Care и нуждаетесь в медицинской помощи (не экстренной и не неотложной), немедленно позвоните своему РСР или по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Для получения экстренной медицинской помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи. План L.A. Care покрывает экстренную медицинскую помощь, оказанную поставщиком услуг, не входящим в сеть. Если вам потребуется экстренная медицинская помощь, включая госпитализацию, во время поездки в Канаду или Мексику, план L.A. Care обеспечит страховое покрытие данных услуг. Если экстренная медицинская помощь потребуется вам за пределами США, Канады и Мексики, план L.A. Care **не** сможет обеспечить страховое покрытие.

Если у вас возникнут вопросы об обслуживании вне сети плана или вне зоны обслуживания, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Если вы хотите получить помощь представителя плана в нерабочее время, звоните в **справочную службу медсестер** плана L.A. Care по телефону **1-800-249-3619** (TTY **711**).

Планы управляемого медицинского обслуживания с делегированием

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

Ваш поставщик первичных медицинских услуг (PCP) будет направлять вас к специалистам и в учреждения, которые входят в состав его медицинской группы, IPA или имеют отношение к плану L.A. Care. Если вы уже наблюдаетесь у узкого специалиста или хотите посещать определенную больницу, обратитесь к своему PCP или позвоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Вам обеспечат наблюдение у вашего поставщика услуг, если вы имеете право на получение непрерывного медицинского обслуживания. Чтобы получить более подробную информацию, см. раздел «Непрерывность медицинского обслуживания» этого справочника.

Врачи

Вы будете выбирать врачей и поставщика первичных медицинских услуг (PCP) из справочника поставщиков услуг плана L.A. Care. Выбранные вами врачи должны быть «участвующими» поставщиками услуг, то есть входить в сеть плана L.A. Care. Чтобы получить экземпляр справочника поставщиков услуг плана L.A. Care, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) или ознакомьтесь с ним на веб-сайте **lacare.org**.

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

Если до регистрации в плане L.A. Care вы наблюдались у врача, вы сможете некоторое время продолжать обращаться к этому врачу. Данная льгота называется «непрерывностью медицинского обслуживания» и подробно описана в данном справочнике. Для получения более подробной информации звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Если вам нужна консультация узкого специалиста, ваш PCP направит вас к врачу узкой специализации, входящему в сеть плана L.A. Care.

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

Если вы решите сменить своего PCP, обратитесь к справочнику поставщиков услуг плана L.A. Care и сделайте свой выбор. Обязательно уточните, принимает ли данный PCP новых пациентов. Чтобы сменить PCP, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Больницы

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Поставщик первичных медицинских услуг (PCP)

PCP необходимо выбрать в течение 30 дней с момента регистрации в плане L.A. Care. В качестве поставщика первичных медицинских услуг (PCP) можно выбрать врача общей практики, акушера-гинеколога, семейного врача, терапевта или педиатра (в зависимости от вашего возраста и пола). Практикующая медсестра (Nurse Practitioner, NP), фельдшер (Physician Assistant, PA) и сертифицированная сестра-акушерка также могут быть вашим PCP. Если в качестве PCP вы выберете NP, PA или сертифицированную сестру-акушерку, вас могут прикрепить к врачу, который будет контролировать ваше лечение.

Вашим PCP также может стать медицинский центр, прошедший федеральную аттестацию (FQHC), или фельдшерско-акушерский пункт (RHC). Вы можете выбрать одного PCP, который будет обслуживать всех членов вашей семьи, зарегистрированных в плане L.A. Care, — в зависимости от вида выбранного вами поставщика.

Если вы не выберете PCP в течение 30 дней, план L.A. Care назначит его за вас. Если вас прикрепят к PCP и вы решите его сменить, позвоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Изменение вступит в силу в первый день следующего месяца.

Ваш PCP:

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

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

Со справочником поставщиков услуг плана L.A. Care можно ознакомиться на веб-сайте **lacare.org** либо попросить выслать его вам почтой, позвонив в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Обязательно уточните, принимает ли выбранный вами PCP новых пациентов.

Как выбрать врачей и других поставщиков услуг

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

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

Чтобы сменить PCP, позвоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711).

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

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

Как записаться на прием

Если вам нужна медицинская помощь:

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

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

Оплата услуг

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

Если вы все же получите счет, позвоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711) и сообщите сотруднику плана начисленную сумму, дату оказания услуги и основание для выставления счета. Вы **не** несете ответственности за оплату каких-либо сумм, которые план L.A. Care должен оплатить поставщику за покрываемые услуги. Возможно, вам придется оплатить



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

услуги поставщиков, не входящих в сеть, за исключением экстренной и неотложной медицинской помощи. Если вам потребуются покрываемые медицинские услуги, в некоторых случаях вы сможете получить их у поставщика, не входящего в сеть, без дополнительной оплаты. Такие услуги предоставляются при наличии медицинских показаний и при отсутствии возможности получить их у поставщика, входящего в сеть.

Если вы получите счет на оплату или вас попросят внести доплату, с которой вы не согласны, подайте в план L.A. Care требование о выплате возмещения. Укажите в письменном виде причину оплаты товара или услуги и направьте свое требование в план L.A. Care. План L.A. Care рассмотрит его и примет решение о возмещении. Если у вас возникнут вопросы или вам потребуется бланк требования, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Направления

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

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

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

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

Если вы не можете получить постоянное направление или хотели бы ознакомиться с порядком направления к специалистам, принятым в плане L.A. Care, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Услуги, предоставляемые без направления врача:

- Посещение PCP
- Прием акушера-гинеколога
- Неотложная и экстренная медицинская помощь
- Анонимные услуги для взрослых (например, лечение последствий изнасилования)
- Услуги планирования семьи (подробнее узнайте по телефону Калифорнийской информационно-справочной службы планирования семьи [California Family Planning Information and Referral Service] **1-800-942-1054**)
- Анализ на ВИЧ/СПИД и помощь психолога-консультанта (для несовершеннолетних старше 12 лет)
- Лечение заболеваний, передающихся половым путем (для несовершеннолетних старше 12 лет)



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

- Иглоукалывание (первые два сеанса в месяц; для последующих сеансов потребуется направление)
- Мануальная терапия (в FQHC и RHC)
- Подиатрическая помощь (в FQHC и RHC)
- Предусмотренные планом стоматологические услуги
- Первичная оценка состояния психического здоровья
- Второе мнение врача, входящего в сеть плана

Услуги, предоставляемые без направления несовершеннолетним участникам:

- Амбулаторные психиатрические услуги в следующих случаях:
 - Сексуальные домогательства или жестокое обращение
 - Риск причинения вреда себе или окружающим
- Ведение беременности
- Лечение последствий изнасилования
- Лечение наркотической и алкогольной зависимости

Предварительное одобрение

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

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

Услуги, для которых всегда требуется предварительное одобрение, даже если они предоставляются поставщиком, входящим в сеть плана L.A. Care:

- Госпитализация в отсутствие экстренных показаний
- Услуги, оказываемые вне зоны обслуживания плана L.A. Care
- Амбулаторные операции
- Долгосрочные услуги учреждений сестринского ухода
- Специализированное лечение

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

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

Если плану потребуется больше времени на рассмотрение вашего запроса, план L.A. Care свяжется с вами и сообщит об этом.

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

Второе мнение

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

Для этого вы можете обратиться к любому поставщику услуг, входящему в сеть плана. Если вам нужна помощь в выборе такого поставщика, позвоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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

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

В случае отказа в получении второго мнения вы имеете право на обжалование решения плана L.A. Care. Для получения дополнительной информации об апелляциях см. страницу 74 данного справочника.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Территориальная доступность медицинской помощи

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

Если план L.A. Care не в состоянии обеспечить соблюдение этих нормативов в вашем конкретном случае, может быть применен другой норматив — так называемый «стандарт альтернативного доступа». Чтобы ознакомиться с принятыми планом L.A. Care нормативами территориальной доступности, действующими по вашему месту жительства, посетите веб-сайт **lacare.org** или позвоните в **отдел обслуживания участников** по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Если вам нужна помощь специалиста, который находится слишком далеко от вас, позвоните в **отдел обслуживания участников** по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**), и вам помогут найти специалиста, который ведет прием ближе к вашему месту жительства. Если план L.A. Care не сможет найти для вас специалиста поближе, вы можете попросить план обеспечить вас транспортом для поездки к специалисту, который находится далеко от вас. «Далеко» означает, что при посещении данного специалиста нарушаются принятые планом L.A. Care нормативы территориальной доступности для вашего округа, невзирая на наличие каких-либо стандартов альтернативного доступа, принятых планом для вашего почтового индекса.

Специалисты по женскому здоровью

План покрывает плановые женские консультации и профилактические осмотры женского населения при обращении к специалистам, входящим в сеть плана L.A. Care. Для получения данных услуг направление РСР не требуется. Чтобы найти врачей или клиники, предоставляющие такие услуги, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Вы также можете позвонить в **справочную службу медсестер** плана L.A. Care по телефону **1-800-249-3619** (TTY **711**). Эта служба работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Сроки оказания медицинской помощи

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4. Льготы и услуги

Покрываемые услуги

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

План L.A. Care предоставляет страховое покрытие следующих видов услуг:

- Амбулаторные услуги
- Экстренная медицинская помощь
- Хосписный уход и паллиативная помощь
- Госпитализация
- Ведение беременности и уход за новорожденным
- Лекарственное обеспечение
- Реабилитация и абилитация: услуги и технические средства
- Лабораторные исследования и лучевая диагностика (например, рентген)
- Профилактические и лечебно-оздоровительные мероприятия и диспансерный учет
- Охрана психического здоровья
- Лечение химической зависимости
- Педиатрическая помощь
- Офтальмологические услуги
- Неэкстренная медицинская транспортировка (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)
- Немедицинская транспортировка (Non-Medical Transportation, NMT)
- Долгосрочное обслуживание и поддержка (Long-Term Services and Supports, LTSS)
- Услуги по смене пола
- Телемедицина

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Льготы по программе Medi-Cal

Амбулаторные услуги

- **Вакцинация взрослых**

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

- **Лечение аллергии**

План L.A. Care покрывает услуги диагностики и лечения аллергии, включая десенсибилизацию, гипосенсибилизацию и иммунотерапию.

- **Услуги анестезиолога**

План L.A. Care покрывает услуги анестезиолога амбулаторным больным при наличии медицинских показаний.

- **Услуги мануального терапевта**

План L.A. Care покрывает услуги мануального терапевта при лечении позвоночника. План оплачивает два сеанса мануальной терапии в месяц в сочетании с услугами иглоукалывания, аудиологии, эрготерапии и логопедии. Дополнительные сеансы назначаются при наличии медицинских показаний с предварительного одобрения плана L.A. Care.

Услуги мануального терапевта полагаются следующим категориям участников:

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

- **Диализ/гемодиализ**

План L.A. Care покрывает сеансы диализа, а также услуги гемодиализа (хронического диализа), которые требуют одобрения PCP и плана.

- **Амбулаторные операции**

План L.A. Care покрывает амбулаторные операции. Диагностические, плановые и особо оговоренные амбулаторные операции требуют предварительного одобрения (разрешения).



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4 | Льготы и услуги

- **Услуги терапевта**

План L.A. Care покрывает услуги терапевта при наличии медицинских показаний.

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

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

- **Методы лечения**

План L.A. Care покрывает различные методы лечения, в том числе:

- Химиотерапию
- Лучевую терапию

Охрана психического здоровья

- **Амбулаторные психиатрические услуги**

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- Для получения дополнительной информации о психиатрических услугах, предоставляемых планом L.A. Care, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).
- Если по результатам психиатрического обследования обнаружится более тяжелое расстройство, лечение которого требует специализированных психиатрических услуг (Specialty Mental Health Services, SMHS), ваш PCP или психиатр направят вас в окружную программу психиатрической помощи для проведения оценки. Подробнее см. в разделе «Непокрываемые услуги» на стр. 52.

Экстренная медицинская помощь

• Стационарная и амбулаторная экстренная медицинская помощь

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

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

• Экстренная медицинская транспортировка

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

Хосписный уход и паллиативная помощь

План L.A. Care покрывает хосписный уход и паллиативную помощь, направленные на снятие физического, эмоционального, социального и душевного дискомфорта у детей и взрослых.

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4 | Льготы и услуги

В услуги хосписной помощи входят:

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

Паллиативная помощь — это медицинская помощь, оказываемая в интересах пациента и его семьи и призванная улучшить качество жизни за счет предупреждения и облегчения страданий. Требование об ожидаемой продолжительности жизни сроком до шести месяцев на паллиативную помощь не распространяется. Паллиативная помощь может оказываться одновременно с терапевтической помощью.

Госпитализация

- **Услуги анестезиолога**

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

- **Стационарное лечение**

План L.A. Care покрывает стационарное лечение по медицинским показаниям при поступлении в больницу.

- **Хирургические услуги**

План L.A. Care покрывает хирургические операции, проводимые по медицинским показаниям во время пребывания в больнице.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Ведение беременности и уход за новорожденным

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

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

Лекарственное обеспечение

Покрываемые препараты

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

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

Для того чтобы узнать, входит ли препарат в фармакологический справочник или заказать собственный экземпляр фармакологического справочника, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). С фармакологическим справочником также можно ознакомиться на веб-сайте **lacare.org**.

В некоторых случаях назначение препаратов требует одобрения плана L.A. Care. План L.A. Care рассматривает такие запросы и принимает по ним решения в течение 24 часов.

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Аптеки

Если вам необходимо впервые или повторно получить рецептурный препарат, вы должны обратиться в аптеку, входящую в сеть плана L.A. Care. Перечень аптек, которые сотрудничают с планом L.A. Care, можно найти в справочнике поставщиков услуг плана L.A. Care на веб-сайте **lacare.org**. Кроме того, вам помогут найти ближайшую аптеку, если вы позвоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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

Программа Pharmacy Home Program

Участникам, удовлетворяющим установленным критериям, план L.A. Care предлагает помощь программы Pharmacy Home Program, направленной на безопасное применение контролируемых лекарственных средств. Pharmacy Home — это аптека, работающая с планом L.A. Care, в которой вы будете получать по рецепту все контролируемые лекарственные средства.

Сотрудник L.A. Care позвонит вам, если вы соответствуете критериям участия в данной программе. Если вы станете участником данной программы, вы сможете выбрать участвующую в программе аптеку Pharmacy Home с наиболее удобным для вас расположением. План L.A. Care сообщит о вашем участии в программе вашему врачу.

Реабилитация и абилитация: услуги и технические средства

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

- **Иглокалывание**

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

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- **Поведенческая терапия**

Поведенческая терапия (Behavioral Health Treatment, ВНТ) включает такие услуги и терапевтические программы, как прикладной анализ поведения и доказательные методы коррекции поведения, которые направлены на развитие или восстановление функциональной деятельности пациента.

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

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

- **Клинические исследования в онкологии**

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

- **Кардиологическая реабилитация**

План L.A. Care покрывает услуги кардиологической реабилитации, предоставляемые в амбулаторных и стационарных условиях.

- **Косметическая хирургия**

План L.A. Care не покрывает косметические операции с целью улучшения внешнего вида здоровой части тела.

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- **Энтеральное и парентеральное питание**

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

- **Слуховые аппараты**

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

- **Медицинские услуги на дому**

План L.A. Care покрывает медицинское обслуживание на дому по назначению врача и при наличии медицинских показаний.

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

План L.A. Care покрывает товары медицинского назначения по назначению врача.

- **Эрготерапия**

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

- **Ортезы и протезы**

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

- **Калоприемники и урологические товары**

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

- **Физическая реабилитация**

План L.A. Care покрывает услуги физической реабилитации, включая оценку, планирование, терапию, обучение, консультации и лекарственные средства для местного применения.

- **Легочная реабилитация**

План L.A. Care покрывает услуги легочной реабилитации при наличии медицинских показаний и по назначению врача.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- **Восстановительная хирургия**

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

- **Услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода**

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

- **Логопедия**

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

- **Услуги по смене пола**

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

Лабораторные исследования и лучевая диагностика

План L.A. Care покрывает лабораторные исследования и рентген в амбулаторных и стационарных условиях при наличии медицинских показаний. Некоторые услуги высокотехнологичной диагностической визуализации покрываются только при наличии медицинских показаний.

Профилактические и лечебно-оздоровительные мероприятия и диспансерный учет

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4 | Льготы и услуги

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

Для получения услуг планирования семьи вы также можете выбрать врача или клинику, которые не связаны с планом L.A. Care. Предварительное одобрение плана не требуется. Услуги не входящего в сеть плана поставщика, не связанные с планированием семьи, могут не покрываться страховкой. Для получения более подробной информации звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Программа профилактики диабета

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

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

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

Лечение химической зависимости

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

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

Педиатрическая помощь

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

- Программа диспансеризации, диагностики и лечения заболеваний (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT).



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- Если вам или вашему ребенку еще не исполнился 21 год, план L.A. Care покрывает детские профилактические осмотры — комплекс профилактических, диагностических и лечебных услуг.
- При необходимости план L.A. Care поможет записаться на прием и обеспечит транспорт, чтобы дети могли получить необходимую медицинскую помощь.
- Профилактические услуги могут заключаться в регулярной диспансеризации, которая позволит врачам выявлять проблемы на ранней стадии. Регулярные профилактические осмотры позволяют вовремя обнаружить патологию, стоматологические проблемы, нарушения зрения и слуха, психиатрические проблемы, а также все виды химической зависимости. План L.A. Care покрывает диагностические исследования (в том числе определение содержания свинца в крови) всякий раз, когда в них возникает необходимость, даже если это не связано с диспансеризацией. Также к числу профилактических услуг могут относиться необходимые вам и вашему ребенку прививки. План L.A. Care строго следит за тем, чтобы все зарегистрированные в нем дети получили все плановые вакцины по календарю прививок в ходе визитов к врачу.
- Если в ходе профилактического осмотра или диспансеризации будут выявлены нарушения физического или психического здоровья, врач назначит необходимое лечение. Если это лечение обусловлено медицинскими показаниями и план L.A. Care обязан оплатить его, вы не понесете никаких расходов. К таким услугам относятся:
 - услуги врача, практикующей медсестры и стационара;
 - профилактические прививки;
 - физическая реабилитация, лечение дефектов речи и эрготерапия;
 - медицинское обслуживание на дому, в рамках которого могут быть предоставлены медицинское оборудование, расходные материалы и приборы;
 - лечение органов зрения и слуха, в рамках которого могут быть предоставлены очки и слуховые аппараты;
 - поведенческая терапия при расстройствах аутистического спектра и других отклонениях развития;
 - координация услуг, ведение пациентов из целевых групп и санитарное просвещение;
 - восстановительная хирургия, под которой подразумеваются хирургические вмешательства для исправления или устранения физических недостатков, вызванных врожденными дефектами, отклонениями в развитии, травмами, инфекциями, опухолями и заболеваниями, с целью улучшения функционального состояния или восстановления нормального внешнего вида.
- Если лечение обусловлено медицинскими показаниями, но план L.A. Care не обязан оплачивать его, мы поможем вам получить необходимое лечение. К таким услугам относятся:
 - лечение и реабилитация при психических заболеваниях и расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ;
 - стоматологическое лечение, включая ортодонтическую коррекцию;
 - услуги персональной медсестры.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4 | Льготы и услуги

- Услуги раннего вмешательства:
 - Детские профилактические осмотры представляют собой широкий спектр профилактических, диагностических и лечебных услуг. При возникновении опасений относительно развития ребенка в возрасте до 3 лет врач может направить его в программу раннего вмешательства по месту жительства. Эти программы направлены на профилактику или коррекцию задержки развития ребенка. Услуги программ раннего вмешательства предоставляются бесплатно. План L.A. Care поможет вам найти такую программу по месту жительства. Для получения более подробной информации звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Офтальмологические услуги

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

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

Подробнее о поставщиках офтальмологических услуг можно узнать в **отделе обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Неэкстренная медицинская транспортировка (NEMT)

Вы вправе пользоваться услугами неэкстренной медицинской транспортировки (NEMT), если вы по состоянию здоровья или в силу физических возможностей не в состоянии добраться на прием в медицинское, стоматологическое, психиатрическое или наркологическое учреждение на машине, автобусе, электричке или такси и план покрывает лечение вашего заболевания или физического состояния. При необходимости воспользоваться услугами NEMT подайте запрос через своего врача или утвержденного DHCS поставщика услуг, который назначит соответствующий вид транспортировки с учетом вашего состояния и направит в план L.A. Care запрос о предварительном одобрении от вашего имени.

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

К услугам NEMT прибегают в следующих случаях:

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

Чтобы попросить о предоставлении услуг NEMT, предписанных вашим врачом, позвоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)** не позднее чем за 2 рабочих дня (с понедельника по пятницу) до назначенного приема. Если посещение врача необходимо в связи с состоянием, требующим неотложной медицинской помощи, звоните как можно скорее. Во время звонка будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты участника плана.

Ограничения NEMT

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

Когда услуга не предоставляется

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

Стоимость для участника

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

Немедицинская транспортировка (NMT)

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4 | Льготы и услуги

План L.A. Care позволяет использовать автомобиль, такси, автобус или другой общественный/частный транспорт, чтобы добраться 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 автомобиле и была организована участником, а не через транспортное агентство, с использованием проездных билетов, ваучеров на такси или железнодорожных билетов.

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

Чтобы попросить о предоставлении услуг NMT, предписанных вашим поставщиком услуг, позвоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) не позднее чем за 2 рабочих дня (с понедельника по пятницу) до назначенного приема. Либо позвоните как можно скорее, если вам требуется неотложная медицинская помощь. Во время звонка будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты участника плана.

Ограничения NMT

Услуги NMT для поездки на прием в медицинское, стоматологическое, психиатрическое или наркологическое учреждение и обратно предоставляются без ограничений. Если прием покрывается программой Medi-Cal, но не покрывается планом медицинского страхования, ваш план предоставит услугу транспортировки или поможет ее организовать.

Когда услуга не предоставляется

Услуга NMT не предоставляется в следующих случаях:

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

Стоимость для участника

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Долгосрочное обслуживание и поддержка (LTSS)

План L.A. Care покрывает следующие услуги LTSS для соответствующих критериям участников:

- услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода, одобренные планом L.A. Care;
- услуги на дому и по месту жительства, одобренные планом L.A. Care.

Институциональный долгосрочный уход

План L.A. Care покрывает услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода при наличии медицинских показаний с 91-го дня пребывания до момента выписки.

Для получения более подробной информации звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Стоматологические услуги

Программа Medi-Cal покрывает некоторые стоматологические услуги:

- диагностическую и профилактическую гигиену полости рта (например, осмотр, рентген и чистку зубов);
- экстренную помощь при зубной боли;
- удаление зубов;
- пломбирование;
- лечение корневых каналов (передние/задние зубы);
- коронки (штампованные/изготовленные в лаборатории);
- удаление зубного камня и выравнивание поверхности корня зуба;
- профилактическую пародонтологию;
- полные и частичные зубные протезы;
- услуги детского ортодонта (при соответствии критериям).

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

Телемедицина

В некоторых случаях план L.A. Care обеспечивает медицинское обслуживание, используя телемедицинские технологии. Телемедицина — это предоставление медицинских услуг без физического присутствия врача, например консультация с поставщиком услуг по видеочату или предоставление ему информации без непосредственного общения. Главное, чтобы и вы, и ваш поставщик услуг были согласны с тем, что предоставление той или иной услуги посредством телемедицины вам подходит. Чтобы узнать о том, какие виды услуг предоставляются посредством телемедицинских технологий, обращайтесь в план L.A. Care.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Льготы программы координированного медицинского обслуживания (CCI)

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

Страховое покрытие плана распространяется на следующие услуги:

- услуги поставщиков, работающих в сотрудничестве в единой сети;
- услуги координатора по вопросам индивидуального ухода, который контролирует предоставление необходимого обслуживания и поддержки;
- индивидуальная оценка ваших медицинских потребностей и плана медицинского обслуживания;
- отдельные льготы программы Medi-Cal, например услуги долгосрочного обслуживания и поддержки;
- одна карта медицинского страхования;
- услуги справочной службы медсестер, которая работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней.

Непокрываемые услуги

Другие услуги по программе Medi-Cal с оплатой по факту (FFS)

В ряде случаев план L.A. Care не покрывает услуги, однако вы можете получить их в рамках программы Medi-Cal с оплатой услуг по факту (FFS). В данном разделе перечислены эти услуги. Для получения более подробной информации звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Специализированные психиатрические услуги

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

- Амбулаторные услуги:
 - психиатрические услуги (оценка, составление плана, лечение, реабилитация, сопутствующие услуги);
 - медикаментозная поддержка;
 - дневная интенсивная терапия;
 - реабилитационные услуги в дневное время;
 - кризисное вмешательство;



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- стабилизация критических состояний;
- ведение пациентов из целевых групп;
- поведенческая терапия;
- координация интенсивной медицинской помощи (Intensive Care Coordination, ICC);
- интенсивное обслуживание на дому (Intensive Home-based Services, IHBS);
- терапевтический патронат (Therapeutic Foster Care, TFC).
- Услуги учреждений интернатного типа:
 - услуги реабилитации взрослых в учреждении интернатного типа;
 - услуги реабилитации в кризисных ситуациях в учреждении интернатного типа.
- Стационарные услуги:
 - лечение острых состояний в психиатрической больнице;
 - профессиональные услуги в психиатрической больнице;
 - услуги психиатрических учреждений.

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

Лечение химической зависимости

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

Услуги, которые не покрываются ни планом L.A. Care, ни программой Medi-Cal

Услуги, на которые страховое покрытие плана L.A. Care и программы Medi-Cal не распространяется:

- Диагностика и лечение бесплодия, включая, помимо прочего:
 - Внутриматочную инсеминацию
 - Экстракорпоральное оплодотворение



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4 | Льготы и услуги

- Препараты для лечения бесплодия
- Экспериментальные препараты и методы лечения, за исключением разрабатываемых в ходе клинических исследований в области онкологии.
- Медикаментозные и прочие методы лечения эректильной дисфункции.
- Для получения более подробной информации ознакомьтесь со следующими разделами или звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**.

Программа медицинского обслуживания детей штата Калифорния (CCS)

Программа медицинского обслуживания детей штата Калифорния (California Children's Services, CCS) — это программа штата, обеспечивающая лечение детей до 21 года с определенными состояниями, нарушениями или хроническими заболеваниями, которые соответствуют определенным требованиям. Если план L.A. Care или ваш PCP придут к заключению, что заболевание вашего ребенка входит в перечень CCS, его направят в окружную программу CCS для установления права на участие.

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

План L.A. Care не покрывает услуги, предоставляемые программой CCS. Для предоставления покрываемых услуг CCS требуется одобрение поставщика, видов услуг и соответствующего оборудования.

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

- Врожденный порок сердца
- Онкологические заболевания
- Опухоли
- Гемофилия
- Серповидноклеточная анемия
- Заболевания щитовидной железы
- Сахарный диабет
- Серьезные хронические болезни почек
- Заболевания печени
- Заболевания желудочно-кишечного тракта
- Расщелина губы и неба
- Расщепление позвоночника
- Глухота



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- Катаракта
- Детский церебральный паралич
- Судорожный синдром (в некоторых случаях)
- Ревматоидный артрит
- Мышечная дистрофия
- СПИД
- Тяжелые черепно-мозговые травмы и травмы позвоночника
- Серьезные ожоги
- Серьезное искривление зубов

Программа CCS находится в ведении штата. Если ваш ребенок не соответствует требованиям программы CCS, он продолжит получать необходимое медицинское обслуживание в плане L.A. Care.

Для получения более подробной информации о программе CCS звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Другие программы и услуги для участников программы Medi-Cal

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

- Программа координированного медицинского обслуживания (CCI)
- Донорство органов и тканей
- Программа Health Homes (Health Homes Program, HHP)

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

Программа координированного медицинского обслуживания (CCI)

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

Cal MediConnect

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Управляемое долгосрочное обслуживание и поддержка (Managed Long-Term Services and Supports, MLTSS)

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

Для получения более подробной информации о программе CCI звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Донорство органов и тканей

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

Программа Health Homes

План L.A. Care обеспечивает страховое покрытие услуг по программе Health Homes (ННР) для участников с определенными хроническими заболеваниями. Эти услуги предназначены для координации медицинских услуг, касающихся физического здоровья, услуг охраны психического здоровья и предоставляемых по месту жительства услуг долгосрочного обслуживания и поддержки (LTSS) для участников с хроническими заболеваниями.

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

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

- У вас есть определенные хронические заболевания — позвоните в план L.A. Care, чтобы узнать, какие заболевания соответствуют требованиям; и вы соответствуете одному из следующих условий:
 - У вас не менее трех хронических заболеваний, соответствующих критериям участия в программе ННР.
 - В течение последнего года вы лежали в больнице.
 - И течение последнего года вы обращались в отделение скорой помощи не менее трех раз.
 - Вам негде жить.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

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

Покрываемые услуги по программе ННР

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

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

Стоимость для участника

Услуги по программе ННР предоставляются участникам бесплатно.

Координация медицинского обслуживания

План L.A. Care предоставляет бесплатные услуги по координации медицинского обслуживания для удовлетворения ваших медицинских потребностей. Если у вас возникнут вопросы или опасения в отношении вашего здоровья или здоровья вашего ребенка, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Программа управления медицинским обслуживанием

Позвонив в отдел управления медицинским обслуживанием по телефонам, указанным ниже, участники могут обсудить свое здоровье с координатором медицинского обслуживания. Программа управления медицинским обслуживанием — это бесплатная услуга плана L.A. Care Health Plan. В программе работают медсестры, социальные работники и другой квалифицированный персонал, всегда готовый помочь вам в сложных ситуациях, которые касаются вашего здоровья. Основным контактным лицом программы, к которому вы будете обращаться за помощью, является координатор медицинского обслуживания.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

4 | Льготы и услуги

Звоните координатору, если у вас возникнут следующие вопросы:

- о медицинском обслуживании;
- о коррекции поведенческих нарушений (при психических расстройствах и расстройствах, вызванных употреблением психоактивных веществ);
- о других услугах охраны здоровья.

Участники могут поговорить с координатором медицинского обслуживания или попросить о замене координатора, позвонив по телефону **1-844-200-0104** (звонок бесплатный). Участие в программе управления медицинским обслуживанием является добровольным и никоим образом не влияет на предоставляемое планом L.A. Care Health Plan страховое покрытие.

Санитарное просвещение

Программа санитарного просвещения плана L.A. Care *Health In Motion*™ («Здоровье в движении») поможет вам достичь поставленных целей в области здоровья. Мы проводим семинары, телефонные консультации и предлагаем онлайн-сервисы на английском и испанском языках, которые будут полезны при многих заболеваниях. При необходимости мы организуем устный перевод на другие языки.

Темы, которые охватывает наша программа:

- Астма
- Профилактика и лечение диабета
- Здоровье сердца
- Диета и физические упражнения
- Отказ от курения
- Жизнь с хроническим заболеванием

Онлайн-версия программы санитарного просвещения плана L.A. Care называется *My Health In Motion*™. Доступ к программе *My Health In Motion*™ осуществляется через учетную запись L.A. Care Connect на веб-сайте **members.lacare.org**. Здесь вы сможете:

- заполнить анкету и получить индивидуальный отчет о состоянии здоровья;
- пообщаться с онлайн-инструктором по санитарному просвещению;
- узнать рецепты полезных блюд;
- посмотреть видеоролики;
- подписаться на онлайн-семинары и освоить азы здорового образа жизни.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Другие программы и ресурсы санитарного просвещения, которые предлагает план L.A. Care:

- Специализированные программы для молодых мам с маленькими детьми
- Печатные материалы на вашем языке и в удобном для вас формате
- Рекомендации по посещению организаций по месту жительства
- Справочная служба медсестер

Все услуги санитарного просвещения предоставляются бесплатно. Чтобы получить более подробную информацию, звоните по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)** или посетите веб-сайт **lacare.org/healthy-living/health-resources/health-education**.

Оценка новых и существующих технологий

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

5. Права и обязанности

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

Ваши права

Участники L.A. Care имеют следующие права:

- Право на уважительное отношение, на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность медицинской информации.
- Право ждать не более 10 минут, чтобы поговорить с сотрудником отдела обслуживания клиентов.
- Право попасть на прием к врачу в разумные сроки.
- Право получать информацию о плане и предоставляемых услугах, включая перечень покрываемых услуг, врачей и поставщиков услуг плана, а также информацию о правах и обязанностях участника.
- Право вносить предложения, касающиеся политики организации в отношении прав и обязанностей участников.
- Право на открытое и откровенное обсуждение надлежащего, соответствующего медицинским показаниям комплекса лечебных мероприятий, какой бы ни была их стоимость и независимо от объема страхового покрытия.
- Право выбирать поставщика первичных медицинских услуг в сети плана L.A. Care.
- Право участвовать в принятии решений, касающихся медицинского обслуживания, включая право на отказ от лечения.
- Право не нести никакой ответственности за последствия при принятии решений в отношении медицинского обслуживания.
- Право принимать решения, касающиеся медицинской помощи, в случае смертельно опасного заболевания или травмы.
- Право подавать претензии, жалобы и апелляции как в устной, так и в письменной форме в отношении организации и предоставляемого медицинского обслуживания.
- Право на координацию услуг.
- Право требовать обжалования таких решений, как отказ, промедление в предоставлении услуг и льгот или их предоставление в неполном объеме.
- Право на услуги устного перевода.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- Право получать бесплатные печатные материалы, связанные с планом медицинского страхования, на родном языке.
- Право подавать претензии и жалобы в случае предоставления языковых услуг несоответствующего качества.
- Право получать бесплатные вспомогательные технические средства и услуги.
- Право на бесплатную помощь со стороны местного отдела юридического сопровождения и других групп.
- Право оформлять предварительные медицинские распоряжения.
- Право требовать проведения слушания на уровне штата, а также право знать об условиях его проведения в ускоренном порядке.
- Право подать заявление и прекратить участие в плане. Процедура ускоренного прекращения участия в плане предоставляется, помимо прочего, следующим категориям получателей льгот: участникам программы патронатного воспитания (Foster Care); участникам программы материальной помощи усыновителям (Adoption Assistance); участникам с особыми медицинскими потребностями.
- Право на услуги для несовершеннолетних, предоставляемые без согласия родителей.
- Право по запросу получать информационные материалы для участников плана в альтернативном формате (напечатанные шрифтом Брайля, крупным шрифтом, в виде аудиозаписи) в срок, достаточный для подготовки такого формата, и в соответствии с разделом 14182 (b) (12) Кодекса об учреждениях и услугах социального обеспечения (Welfare & Institutions Code).
- Право не подвергаться ограничению свободы и изоляции в какой бы то ни было форме, используемой с целью принуждения, приучения, для удобства или наказания.
- Право получать информацию о стандартных и альтернативных методах лечения в доступной и понятной форме.
- Право получать копии своих медицинских документов и требовать внесения изменений и исправлений в соответствии с §§ 164.524 и 164.526 раздела 45 свода федеральных нормативных актов (Code of Federal Regulations).
- Возможность пользоваться своими правами без негативных последствий для обслуживания, предоставляемого планом L.A. Care, поставщиками услуг и штатом.
- Право, установленное федеральным законодательством, на доступ к услугам планирования семьи, услугам родовспоможения, услугам перинатальных центров, медицинских центров, прошедших федеральную аттестацию, и фельдшерско-акушерских пунктов, к лечению заболеваний, передающихся половым путем, и к экстренной медицинской помощи в учреждениях, не входящих в сеть плана L.A. Care.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Ваши обязанности

Участники плана L.A. Care имеют следующие обязанности:

- Демонстрировать вежливое и уважительное отношение к врачу, ко всем поставщикам услуг и медицинским работникам. Приходить в клинику вовремя либо звонить в офис своего врача как минимум за 24 часа до назначенного времени приема, чтобы отменить или перенести его.
- Предоставлять всем своим поставщикам услуг и плану L.A. Care правдивую и максимально подробную информацию.
- Регулярно проходить медицинский осмотр и сообщать своему врачу о проблемах со здоровьем, пока они не переросли в более тяжелую форму.
- Обсуждать с врачом свои медицинские потребности, участвовать в постановке и согласовании целей, прилагать максимум усилий для понимания своих проблем со здоровьем, а также следовать согласованным планам лечения и предписаниям врача.
- Сообщать в план L.A. Care о фактах мошенничества и правонарушениях в сфере здравоохранения. Вы можете сделать это, не называя своего имени, позвонив на телефон доверия по вопросам соблюдения нормативных требований плана L.A. Care по телефону **1-800-400-4889**, воспользовавшись веб-сайтом **lacare.ethicspoint.com** или позвонив на горячую линию программы Medi-Cal по вопросам мошенничества и злоупотреблений в Департамент здравоохранения штата Калифорния (DHCS) по телефону **1-800-822-6222** (звонок бесплатный).

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОБРАЩЕНИЯ С КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

В ДАННОМ УВЕДОМЛЕНИИ ПРЕДСТАВЛЕН ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И РАСКРЫТИЯ ВАШЕЙ МЕДИЦИНСКОЙ, СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ И ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ В КОНТЕКСТЕ ВАШЕГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ И УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ К НЕЙ ДОСТУПА. **ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ЭТИМ ДОКУМЕНТОМ.**

Государственное предприятие Local Initiative Health Authority for Los Angeles County, осуществляющее свою деятельность как L.A. Care Health Plan (L.A. Care), предоставляет вам медицинские страховые льготы в рамках коммерческих и государственных программ, а также программ, финансируемых штатом. Безопасность вашей закрытой медицинской информации (Protected Health Information, PHI) имеет для нас огромное значение. План L.A. Care обязан предоставить вам данное уведомление о ваших правах и некоторых наших обязанностях по обеспечению безопасности вашей PHI, в том числе уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией в штате Калифорния и уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией в контексте Закона об унификации и учете в области медицинского страхования (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). В этом уведомлении изложен порядок использования и передачи вашей PHI



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

и перечислены ваши права. Законодательство штата может предъявлять дополнительные или более строгие требования к соблюдению права на неприкосновенность частной жизни.

I. PHI — это персональная и конфиденциальная информация

Когда вы получаете право на участие в какой-либо из программ плана L.A. Care (а также если вас прикрепляют к такой программе либо вы регистрируетесь в ней сами), уполномоченные органы штата, федерального правительства и местного самоуправления присылают в план информацию PHI, по которой вас можно идентифицировать, — имя и фамилию, контактные данные, факты из личной жизни, сведения финансового характера. Кроме того, PHI поступает непосредственно от вас (когда вы ее предоставляете), от ваших поставщиков медицинских услуг (врачей, клиник, больниц, лабораторий) и от других страховых компаний или лиц, оплачивающих ваше медицинское обслуживание. Эта информация позволяет нам координировать, утверждать, оплачивать и совершенствовать ваше медицинское обслуживание, а также взаимодействовать с вами. Мы не имеем права учитывать вашу генетическую информацию при вынесении решений о предоставлении вам услуг медицинского страхования и их стоимости. Время от времени мы получаем сведения о вашей расовой и этнической принадлежности и о языке, на котором вы говорите. Мы используем такую информацию, чтобы помочь вам, общаться с вами и выявлять ваши потребности — например, в информационных материалах на вашем родном языке и в бесплатных услугах устного перевода. Мы строго соблюдаем порядок обращения с этой информацией, изложенный в настоящем уведомлении. Мы не учитываем эту информацию при вынесении решений о предоставлении вам услуг медицинского страхования и их стоимости.

II. Как мы защищаем вашу PHI

План L.A. Care делает все возможное для защиты вашей PHI. Мы обеспечиваем безопасность и конфиденциальность PHI всех бывших и действительных участников в соответствии с требованиями законодательства и стандартами аккредитации. Мы прибегаем к физическим и электронным мерам защиты и проводим регулярные тренинги по обращению с PHI для наших сотрудников. Например, мы запираем кабинеты, письменные столы и шкафы, устанавливаем пароли на компьютеры и электронные устройства и даем сотрудникам доступ только к той информации, которая нужна им по работе. В предусмотренных законодательством случаях, привлекая к работе наших деловых партнеров, мы берем с них обязательство соблюдать конфиденциальность предоставляемой им PHI и не передавать ее третьим лицам, иначе как в порядке, предусмотренном законодательством и настоящим уведомлением. В предусмотренных законодательством случаях мы сообщим вам о фактах нарушения конфиденциальности вашей PHI. Мы обязуемся строго соблюдать настоящее уведомление и обращаться с вашей информацией в соответствии с его положениями, с федеральным законодательством и законами штата, а также в соответствии с вашим разрешением.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

III. **Внесение изменений в настоящее уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией**

План L.A. Care обязан соблюдать положения настоящего уведомления в его текущей редакции. Мы вправе вносить изменения в настоящее уведомление в любой момент. Любые изменения будут распространяться на всю вашу PHI, включая сведения, полученные до внесения изменений. В случае внесения изменений в настоящее уведомление мы известим вас посредством письма, бюллетеня или сообщения на нашем веб-сайте. Если вы захотите получить собственный экземпляр новой редакции уведомления, обратитесь к нам, используя приведенную ниже контактную информацию.

IV. **Порядок обращения с вашей PHI**

План L.A. Care собирает, использует и передает PHI в соответствии с требованиями законодательства в целях проведения лечебных мероприятий, совершения платежей и осуществления другой деятельности медицинского характера, сопряженной с программой, в которой вы зарегистрированы. PHI, которую мы используем и передаем, включает, помимо прочего, следующее:

- Имя и фамилию
- Адрес
- Сведения о проведенном лечении и медицинском обслуживании
- Историю болезни
- Сведения о стоимости/оплате услуг

Ситуации, в которых нам приходится использовать и передавать PHI

Как правило, мы используем и передаем PHI в перечисленных ниже целях:

- **Лечение.** *Мы не занимаемся лечением*, однако можем использовать и передавать PHI поставщикам медицинских и иных услуг — врачам, больницам, поставщикам медицинского оборудования длительного пользования и другим лицам, которые занимаются вашим лечением, предоставляют вам полезную информацию и оказывают другие услуги.
- **Оплата услуг.** Мы можем использовать и передавать PHI поставщикам медицинских и иных услуг, другим страховым компаниям и плательщикам для обработки платежных требований и оплаты оказанных вам медицинских услуг.
- **Медицинская деятельность.** Мы можем использовать и передавать PHI в интересах нашей организации, а при необходимости — для связи с вами, например, при проведении аудита, в целях повышения качества работы, координации медицинского обслуживания и управления им и другой повседневной деятельности. Кроме того, мы можем использовать и передавать PHI для обеспечения вашего участия в программах, проводимых округом, штатом и государством, а также для административного управления данными программами.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Примеры использования вашей PHI:

- Предоставление информации врачу или больнице с целью подтверждения ваших страховых льгот, доплат или франшизы.
- Выдача предварительного разрешения на оказание медицинских услуг.
- Обработка страховых требований и выплата возмещения в связи с лечением и другими медицинскими услугами.
- Предоставление PHI врачу или больнице, которые оказывают вам медицинскую помощь.
- Проверка качества оказанной вам медицинской помощи и других услуг.
- Оказание помощи и предоставление информации и услуг санитарного просвещения (например, для больных диабетом).
- Информирование о дополнительных услугах и программах, которые могут показаться вам интересными и/или полезными, например о занятиях фитнесом в центре семейных ресурсов плана L.A. Care.
- Рассылка напоминаний о необходимости регулярной диспансеризации.
- Разработка программ и инициатив, направленных на повышение качества обслуживания, в том числе создание, использование и передача обезличенных данных в соответствии с законом HIPAA.
- Прямой или косвенный обмен информацией внутри медицинских информационных систем с целью организации лечения, осуществления платежей и прочих операций здравоохранения.
- Расследование фактов мошенничества, растраты или злоупотребления.

Другие ситуации, в которых нам приходится использовать и передавать PHI

Мы можем или обязаны передавать вашу PHI в других ситуациях, как правило, ради общественного блага, например для нужд системы здравоохранения и научных исследований. Мы можем использовать и передавать вашу PHI в следующих дополнительных целях:

- Во исполнение законов штата, федерального и местного законодательства.
- Во исполнение предписаний правоохранительных органов (например, полицейских и военных ведомств или агентства национальной безопасности), федеральных и местных властей, властей штата и других уполномоченных организаций, например Совета по компенсационным выплатам работникам и служб по надзору в сфере здравоохранения, для исполнения действий, предусмотренных законодательством, а также судебных и административных приказов.
- В ходе проверки соблюдения требований федерального законодательства о неприкосновенности частной жизни, инициированной Министерством здравоохранения и социального обеспечения США.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- При содействии отзыву продукции.
- При информировании о нежелательных лекарственных реакциях.
- При донесении о фактах жестокого и ненадлежащего обращения, халатности и домашнего насилия в установленных законом рамках.
- В целях медицинских исследований.
- В ответ на запросы о донорстве органов и тканей и при взаимодействии с патологоанатомами и сотрудниками бюро ритуальных услуг.
- В связи с жалобами, следственными мероприятиями, судебными и гражданскими исками.
- Для устранения серьезной угрозы здоровью и безопасности населения.

Связь с вами

Мы можем использовать PHI при общении с вами или с назначенными вами представителями по поводу страховых льгот, услуг, выбора поставщиков медицинских услуг, а также по вопросам платежей и выставления счетов. План L.A. Care обязуется соблюдать требования действующего законодательства, применимые к общению с вами, в том числе Закона о защите прав потребителей услуг телефонной связи (Telephone Consumer Protection Act, TCPA). Мы можем взаимодействовать с вами посредством писем, бюллетеней, брошюр, а также следующими способами:

- **По телефону.** Если вы предоставили нам номер своего телефона (а ваши опекуны и назначенные представители предоставили свои номера телефонов), в том числе мобильного, то мы, а также наши аффилированные лица и субподрядчики по нашему поручению, можем звонить вам, в том числе посредством автоматизированной системы телефонного набора и/или голосового помощника при условии соблюдения норм действующего законодательства. Ваш оператор мобильной связи может взимать плату за входящие соединения; уточните у него эту информацию. Если вы не хотите, чтобы с вами связывались подобным образом, просим сообщить об этом звонящему или обратиться к нам с просьбой о внесении вашего телефонного номера в наш стоп-лист (Do Not Call).
- **Посредством текстовых сообщений (SMS).** Если вы предоставили нам номер своего мобильного телефона (а ваши опекуны и назначенные представители предоставили свои номера телефонов), то мы, а также наши аффилированные лица и субподрядчики по нашему поручению, в некоторых случаях можем направлять вам текстовые сообщения (например напоминания, сообщения о вариантах лечения и услугах, а также напоминания об уплате страховых взносов и подтверждения их получения) при условии соблюдения норм действующего законодательства. Ваш оператор мобильной связи может взимать плату за входящие сообщения; уточните у него эту информацию. Если вы в какой-либо момент решите, что более не хотите получать текстовые сообщения, выполните изложенные в сообщении инструкции по отказу от подписки или просто отправьте ответное сообщение с текстом «СТОП» (STOP).



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- **По электронной почте.** Если вы предоставили нам адрес электронной почты (а ваши опекуны и назначенные представители предоставили свои адреса электронной почты), то мы в ограниченном числе случаев можем направлять вам электронные сообщения (например, материалы, связанные с регистрацией и участием в плане, материалы о поставщиках услуг, познавательные материалы, а также напоминания о платежах и их подтверждения, если вы выразили желание получать их в электронном виде). Оператор мобильной связи, электронной почты или интернет-провайдер могут взимать плату за получение электронных сообщений; уточните у них эту информацию. Вы осознаете и признаете наличие риска прочтения вашей PHI третьими лицами в ситуации, когда ваш адрес электронной почты и/или компьютер не поддерживают протоколы шифрования, либо когда вы получаете доступ к сообщениям электронной почты с помощью мобильного устройства, либо когда вы пользуетесь адресом электронной почты, компьютером или мобильным телефоном совместно с третьим лицом; вы принимаете этот риск и отказываетесь от любых средств защиты, положенных вам по любому закону. Если вы в какой-либо момент решите, что более не хотите получать сообщения электронной почты, выполните изложенные в нижней части сообщения инструкции по отказу от подписки («Unsubscribe»).

V. Письменное разрешение

Если мы захотим использовать или передавать вашу PHI в целях, не предусмотренных настоящим уведомлением, мы попросим вас предоставить письменное разрешение. Например, для использования или передачи вашей PHI в маркетинговых или коммерческих целях. Кроме того, нам может потребоваться ваше разрешение на использование или передачу информации, полученной в ходе сеанса психотерапии. Если вы дадите нам разрешение, вы можете в любой момент отозвать его, направив нам письменное заявление, и мы прекратим использовать вашу PHI таким образом со дня обработки этого заявления. Но если мы уже использовали или передали вашу PHI с вашего разрешения, действия, имевшие место до того, как вы отозвали разрешение, будут необратимы.

VI. Ваши права

У вас есть определенные права в отношении PHI, ее использования и передачи:

- **Требовать копии медицинских документов и страховых требований.** Вы вправе ознакомиться с PHI и получить необходимые копии. Мы можем предоставить вам копии медицинских документов и страховых требований или подготовить сводный отчет. В некоторых случаях мы не сможем предоставить информацию и документацию, поскольку это запрещено законом. Мы также не всегда сможем предоставлять информацию в требуемом виде, формате или на требуемом носителе. Мы можем взимать соразмерную плату за копирование и пересылку вашей PHI.

План L.A. Care не хранит полную медицинскую документацию участников. Если вы хотите ознакомиться с вашей медицинской документацией, получить ее копию или внести какие-либо коррективы, обратитесь к поставщику медицинских услуг.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- **Просить нас внести исправления в медицинскую документацию и страховые требования.** Если вы заметили ошибку в PHI, вы можете попросить нас исправить ее. Если мы не сможем изменить какие-либо сведения (например, поставленный врачом диагноз), мы известим вас об этом. Если мы получили информацию от третьего лица (например, от вашего врача), мы сообщим вам, чтобы вы попросили этого человека исправить ее.
- **Требовать соблюдения конфиденциальности при общении с вами.** Вы вправе попросить нас связываться с вами определенным образом (например, звонить только на домашний или рабочий телефон или отправлять почту по другому адресу). Мы выполняем не все подобные просьбы, но постараемся сделать это при наличии оснований (например, если вы скажете, что несоблюдение конфиденциальности подвергнет вас опасности).
- **Просить нас ограничить объем используемой или передаваемой информации.** Вы можете попросить нас не использовать или не передавать некоторые сведения о лечении, платежах или нашей работе. Закон не обязывает нас удовлетворить ваш запрос, и мы можем отказать, если это негативно скажется на вашем лечении, выплате страховых возмещений и нашей профессиональной деятельности либо приведет к нарушению правил, норм, запросов государственных или правоохранительных органов и судебных или административных приказов.
- **Получить перечень лиц, которым мы передавали вашу PHI.** Вы можете попросить у нас перечень случаев передачи вашей медицинской информации, лиц, которым мы передали ее, и краткое описание причин передачи. Мы предоставим вам перечень за указанный вами период. Закон ограничивает этот период 6 (шестью) годами, предшествующими дате запроса. Мы внесем в перечень все случаи раскрытия информации, кроме случаев, связанных с лечением, платежами, работой медицинского учреждения, и некоторых других (например, когда мы передавали информацию вам или с вашего согласия). Один раз в год информация предоставляется бесплатно. Мы можем взимать соразмерную плату за любые дополнительные запросы.
- **Получить экземпляр настоящего уведомления о порядке обращения с конфиденциальной информацией.** Вы можете заказать настоящее уведомление, позвонив нам по телефону.
- **Назначить представителя.** Если вы оформили на кого-либо медицинскую доверенность либо если у вас есть законный опекун, эти люди могут пользоваться вашими правами и принимать решения в отношении вашей PHI. Мы можем попросить назначенного вами представителя предоставить нам некоторую информацию и документы (например, копию судебного приказа об установлении опекуна). Вам или вашему опекуну придется заполнить письменное разрешение (позвоните нам по указанному ниже телефону, чтобы узнать, как это сделать).

Если вы хотите получить что-либо из вышеперечисленного, позвоните нам по номеру, указанному на вашей идентификационной карте, или напишите письмо. Вам нужно будет подать письменный запрос и сообщить нам определенную информацию. Мы пришлем вам нужные формы.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

VII. Жалобы

Если вы считаете, что мы не защищаем вашу PHI, вы вправе подать жалобу, 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**

Вы также можете обратиться в Министерство здравоохранения и социального обеспечения по адресу:

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

Участники программы Medi-Cal также могут направлять свои обращения в Департамент здравоохранения штата Калифорния по адресу:

California Department of Health Care Services
Office of HIPAA Compliance
Privacy Officer
1501 Capitol Avenue, MS0010
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413
dhcs.ca.gov

VIII. Не бойтесь воспользоваться своими правами

План L.A. Care не будет принимать против вас какие-либо меры в связи с тем, что вы воспользовались своим правом на неприкосновенность частной жизни, описанном в данном уведомлении, или подали жалобу.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

IX Дата вступления в силу

Дата вступления в силу первой редакции настоящего уведомления: 14 апреля 2003 г. Дата последней редакции: 1 октября 2019 г.

X. Куда обращаться с вопросами и где заказать данное уведомление на другом языке или в другом формате

Если у вас возникнут вопросы по данному уведомлению; вам придется воспользоваться своими правами и потребуется помощь; вы хотели бы получить данное уведомление на другом языке (арабском, армянском, вьетнамском, испанском, китайском, корейском, кхмерском, русском, тагальском или фарси), крупным шрифтом, в виде аудиозаписи или в другом формате (по требованию) без дополнительной оплаты, звоните или пишите нам:

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

или

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

Оговорка о применимом праве

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Программа Medi-Cal — плательщик последней инстанции

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

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

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

Телефон для справок: **1-916-445-9891**.

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

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

Уведомление о возмещении расходов за счет имущества

В некоторых случаях программа Medi-Cal обязана возместить понесенные расходы за счет имущества умерших участников. К таким расходам относятся страховые взносы за управляемое медицинское обслуживание, оплата услуг учреждений сестринского ухода, услуг, предоставляемых на дому и по месту жительства, а также услуг больниц и программ лекарственного обеспечения, оказанных умершему участнику программы Medi-Cal, начиная с его 55-го дня рождения. Если у покойного ничего не было и он не оставил имущества, долговые обязательства не возникают.

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

Уведомление о решении

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

6. Урегулирование проблем

Существует два способа урегулирования возможных проблем с планом L.A. Care:

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

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

Всегда в первую очередь связывайтесь с планом L.A. Care, чтобы сообщить о проблеме. Звоните нам по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**), чтобы сообщить о своей проблеме. Мы работаем круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Это не лишит вас ваших законных прав. План L.A. Care также не будет дискриминировать вас или принимать ответные меры против вас в связи с подачей жалобы на нас. Информиря план о вашей проблеме, вы помогаете нам повышать качество обслуживания всех участников.

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

Также вам может помочь омбудсмен программы управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal Департамента здравоохранения штата Калифорния (DHCS). Он поможет вам при наличии проблем с регистрацией в плане медицинского страхования, сменой плана или выходом из плана, а также в случае переезда и при наличии проблем с переводом вашей страховки Medi-Cal в новый округ. Звоните омбудсмену с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по телефону **1-888-452-8609**.

Претензию в отношении ваших прав на участие в программе Medi-Cal можно подать в окружной отдел по установлению страхового статуса. Если вы не знаете, куда подать претензию, звоните в план L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Жалобы

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

- **По телефону.** Звоните в план L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Мы работаем круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты участника плана, имя, фамилию и причину подачи жалобы.
- **По почте.** Позвоните в план L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) и попросите отправить вам форму для подачи жалобы. Получив форму, заполните ее. Укажите свои имя, фамилию, номер идентификационной карты участника и причину подачи жалобы. Сообщите нам, что случилось и как мы можем вам помочь.

Отправьте форму по адресу:

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

Факс: 213-438-5748

Формы для подачи жалобы можно получить в кабинете вашего врача.

- **Онлайн.** Зайдите на веб-сайт плана L.A. Care **lacare.org**.

Если вам потребуется помощь в подаче жалобы, обратитесь к нам. Мы бесплатно предоставляем услуги перевода. Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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

Если ваша жалоба требует ускоренного решения, поскольку время, потраченное на стандартное решение, подвергнет опасности вашу жизнь, здоровье или функциональное состояние, вы можете подать в план запрос об ускоренном (быстром) рассмотрении жалобы. Чтобы подать запрос об ускоренном рассмотрении, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Мы вынесем решение в течение 72 часов после получения жалобы.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Апелляции

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

Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней со дня, указанного в уведомлении NOA, которое мы вам отправим. Если в настоящее время вы проходите лечение и хотите его продолжить, вам необходимо подать апелляцию в течение 10 календарных дней с даты получения NOA или до даты уведомления, полученного от плана 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, в письменной или электронной форме:

- **По телефону.** Звоните в план L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Мы работаем круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Будьте готовы назвать свои имя, фамилию, номер идентификационной карты участника плана и причину подачи апелляции.
- **По почте.** Позвоните в план L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) и попросите отправить вам форму для подачи жалобы. Получив форму, заполните ее. Укажите свои имя, фамилию, номер идентификационной карты участника и услугу, в отношении которой вы подаете апелляцию.

Отправьте форму по адресу:

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

Факс: 213-438-5748

Формы для подачи апелляции можно получить в кабинете вашего врача.

- **Онлайн.** Зайдите на веб-сайт плана L.A. Care **lacare.org**.

Если вам потребуется помощь в подаче апелляции, обратитесь к нам. Мы бесплатно предоставляем услуги перевода. Звоните в план L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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

Если ваша апелляция требует ускоренного решения, поскольку время, потраченное на стандартное решение, подвергнет опасности вашу жизнь, здоровье или функциональное состояние, вы можете подать запрос об ускоренном (быстром) рассмотрении. Чтобы подать запрос об ускоренном рассмотрении, звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). Мы вынесем решение в течение 72 часов после получения апелляции.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции

Если вы подали апелляцию и получили письмо, в котором указано, что план L.A. Care не изменил своего решения, либо по истечении 30 дней вы не получили письмо с решением, вы можете:

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

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

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

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

Независимая медицинская экспертиза (IMR)

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

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

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

Департамент управляемого медицинского обслуживания штата Калифорния регулирует деятельность планов медицинского страхования. Если у вас возникнет претензия в отношении плана медицинского страхования, прежде чем связаться с департаментом, сначала позвоните в план медицинского страхования по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) и воспользуйтесь процедурой подачи претензии, предусмотренной вашим планом медицинского страхования. Использование данной процедуры не препятствует осуществлению каких-либо потенциальных юридических прав или средств правовой защиты, которые могут быть вам доступны. Если вам потребуется помощь в подаче претензии,



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

требующей ускоренного рассмотрения; претензии, которая не была удовлетворительно разрешена планом медицинского страхования; либо претензии, которая не была рассмотрена в течение 30 дней, вы можете обратиться в департамент. Возможно, вы имеете право на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR), которая представляет собой независимый пересмотр медицинских решений, вынесенных планом медицинского страхования в отношении наличия медицинских показаний для предоставления услуги или лечения, решений о страховом покрытии экспериментального или исследовательского лечения, а также споров по оплате экстренной и неотложной медицинской помощи. В департамент также можно обратиться по телефону **1-888-466-2219** (звонок бесплатный) и линии TDD **1-877-688-9891** для лиц с нарушениями слуха и речи. На веб-сайте департамента **dmhc.ca.gov** можно найти формы для подачи жалоб и заявлений о проведении IMR и инструкции по их заполнению.

Слушание на уровне штата

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

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

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

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

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

Если вам потребуется помощь в подаче запроса о проведении слушания на уровне штата, обратитесь к нам. Мы бесплатно предоставляем услуги перевода. Звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

Мошенничество, растрата и злоупотребление

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

Мошенничество, растрата и злоупотребление со стороны поставщика услуг:

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

Мошенничество, растрата и злоупотребление со стороны получателя льгот:

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

Отправьте ваше сообщение по адресу:

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

Вы также можете воспользоваться телефоном доверия по вопросам соблюдения нормативных требований (Compliance Helpline) **1-800-400-4889** (работает круглосуточно и без выходных), отправить информацию по электронной почте **ReportingFraud@lacare.org** или передать ее через веб-сайт **lacare.ethicspoint.com**.

Все сообщения можно отправлять анонимно.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7. Важные номера телефонов и термины

Важные номера телефонов

- Отдел обслуживания участников
L.A. Care Member Services: **1-888-839-9909** (TTY **711**)
- Круглосуточная справочная служба медсестер
L.A. Care's 24-Hour Nurse Advice Line: **1-800-249-3619** (TTY **711**)
- Телефон доверия по вопросам соблюдения нормативных требований
L.A. Care Compliance Helpline: **1-800-400-4889**
- Центры семейных/социальных ресурсов
L.A. Care Family/Community Resource Centers: **1-877-287-6290**
- Центр семейных ресурсов — Восточный Лос-Анджелес
L.A. Care Family Resource Center – East L.A.: **1-213-438-5570**
- Центр семейных ресурсов — Бойл-Хайтс
L.A. Care Family Resource Center – Boyle Heights: **1-213-294-2840**
- Центр семейных ресурсов — Инглвуд
L.A. Care Family Resource Center – Inglewood: **1-310-330-3130**
- Центр семейных ресурсов — Линвуд
L.A. Care Family Resource Center – Lynwood: **1-310-661-3000**
- Центр семейных ресурсов — Пакоима
L.A. Care Family Resource Center – Pacoima: **1-213-438-5497**
- Центр семейных ресурсов — Палмдейл
L.A. Care Family Resource Center – Palmdale: **1-213-438-5580**
- Центр социальных ресурсов — Помона
L.A. Care/Blue Shield Promise Health Plan Community Resource Center – Pomona: **1-909-620-1661**
- Услуги для лиц с инвалидностью
 - Калифорнийская служба ретрансляции
California Relay Service (CRS): TTY **711**
 - Sprint **1-888-877-5379**
 - MCI **1-800-735-2922**



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

- Справочная 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**)
- 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)**
- Службы штата Калифорния
 - Департамент здравоохранения штата Калифорния California State Department of Health Services (DHCS): **1-916-445-4171**
 - Омбудсмен 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 социальной защиты штата Калифорния Department of Social Services (DSS): **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**)
- Программа выбора медицинских услуг:
 - Арабский язык: **1-800-576-6881**
 - Армянский язык: **1-800-840-5032**
 - Камбоджийский/кхмерский язык: **1-800-430-5005**
 - Китайский язык (кантонский диалект): **1-800-430-6006**
 - Английский язык: **1-800-430-4263**
 - Фарси: **1-800-840-5034**
 - Хмонг: **1-800-430-2022**
 - Корейский язык: **1-800-576-6883**
 - Лаосский язык: **1-800-430-4091**
 - Китайский язык (мандаринский диалект): **1-800-576-6885**
 - Русский язык: **1-800-430-7007**
 - Испанский язык: **1-800-430-3003**
 - Тагальский язык: **1-800-576-6890**



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7 | Важные номера телефонов и термины

- Вьетнамский язык: **1-800-430-8008**
- TTY **1-800-430-7077**
- Отдел гражданских прав
U.S. Office for Civil Rights: **1-866-627-7748**
- Программа дополнительного социального дохода Управления социального страхования
Social Security Administration Supplemental Social Income (SSI): **1-800-772-1213**
- Центр обслуживания клиентов Департамента социальной защиты округа Лос-Анджелес
Los Angeles County - Department of Public Social Services (DPSS): Customer Service Center:
1-866-613-3777 (TTY **1-800-660-4026**)
- Департамент здравоохранения округа Лос-Анджелес
Los Angeles County Department of Health Services: **1-213-240-8101**
- Департамент 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** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).
План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный.
Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Термины

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

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

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

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

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

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

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

Апелляция: просьба участника плана L.A. Care пересмотреть и изменить решение, принятое планом в отношении страхового покрытия запрашиваемой услуги.

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

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

Госпитализация: поступление в больницу для получения стационарного лечения.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7 | Важные номера телефонов и термины

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

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

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

Жалоба: устное или письменное выражение недовольства участника планом L.A. Care, поставщиком услуг, качеством медицинского обслуживания или качеством предоставляемых услуг. Жалоба — то же, что претензия.

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

Зона обслуживания: географическая зона обслуживания плана L.A. Care. В данном случае зоной обслуживания является округ Лос-Анджелес.

Исключенные услуги: услуги, не покрываемые планом L.A. Care; непокрываемые услуги.

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

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

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

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

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

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

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

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

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

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

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

Немедицинская транспортировка: транспортировка на прием к врачу и обратно для получения услуги, покрываемой программой Medi-Cal и утвержденной вашим поставщиком услуг.

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

Неотложное психиатрическое состояние: психическое расстройство, сопровождающееся серьезными или тяжелыми симптомами, которые представляют непосредственную угрозу для пациента или окружающих, либо такое состояние психики, при котором удовлетворение потребности в пище, жилье и одежде невозможно.

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Неучаствующий поставщик услуг: поставщик услуг, который не входит в сеть плана L.A. Care.

Неэкстренная медицинская транспортировка (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT): транспортировка пациента, которому состояние здоровья не позволяет добраться на прием к врачу на машине, автобусе, электричке или такси. План L.A. Care оплачивает минимальную стоимость услуг NEMT в соответствии с вашими медицинскими потребностями при необходимости поездки на прием.

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

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

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

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

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

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

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

План: см. «План управляемого медицинского обслуживания».

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

По медицинским показаниям (медицинская необходимость): лечение «по медицинским показаниям» означает, что планируемые лечебные мероприятия обоснованны и необходимы для спасения жизни, предотвращения тяжелого заболевания, инвалидизации или облегчения сильной боли, связанной с заболеванием, патологией или травмой. Для участников младше 21 года программа Medi-Cal покрывает обусловленное медицинскими показаниями лечение физических и психических патологий и заболеваний, включая расстройства, вызванные употреблением психоактивных веществ, в соответствии с положениями пункта 1396d(r) раздела 42 Кодекса США.

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

Для обращения к специалистам в большинстве случаев необходимо направление PCP. Прежде чем направить участника к специалисту, PCP должен получить предварительное одобрение плана L.A. Care.

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

Виды поставщиков медицинских услуг:

- Акушер-гинеколог — врач, который специализируется на женском здоровье, включая ведение беременности и родов.
- Аудиолог — поставщик, проверяющий остроту слуха.
- Врач общей практики — врач, который лечит общие заболевания.
- Зарегистрированная медсестра — медсестра, которая прошла более длительное обучение, чем младший медицинский персонал, и которая имеет лицензию на выполнение определенных задач под руководством врача.
- Клинический психолог — специалист, который лечит нарушения психического состояния, но не назначает лекарственных препаратов.
- Логопед — поставщик, который исправляет дефекты речи.
- Медсестра-анестезиолог — медсестра, предоставляющая услуги анестезии.
- Младшая медсестра — лицензированная медсестра, работающая с врачом.
- Педиатр — врач, который лечит детей от рождения до подросткового возраста.
- Подиатр — врач, специализирующийся на лечении заболеваний стоп.
- Практикующая медсестра или фельдшер — лицо, работающее в клинике или в кабинете врача и занимающееся диагностикой, лечением и осуществлением ухода в рамках своих полномочий.
- Психолог-консультант — специалист, помогающий в решении семейных проблем.
- Реабилитолог — поставщик, который помогает восстановить физическую силу, утраченную в результате заболевания или травмы.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

7 | Важные номера телефонов и термины

- Респиратолог — поставщик, который лечит заболевания органов дыхания.
- Семейный врач — врач, который лечит общие заболевания у людей всех возрастных категорий.
- Сертифицированная сестра-акушерка — медсестра, обеспечивающая медицинский уход во время беременности и родов.
- Средний медицинский персонал — термин, используемый для таких поставщиков медицинских услуг, как сестра-акушерка, фельдшер или практикующая медсестра.
- Терапевт — врач, получивший специальное образование в области лечения болезней внутренних органов.
- Фельдшер или сертифицированный фельдшер — лицо, не имеющее лицензии, которое помогает врачам предоставлять медицинское обслуживание.
- Эрготерапевт — поставщик, который помогает вернуть повседневные навыки и умения, утраченные в результате заболевания или травмы.

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

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

- Экстренная медицинская помощь
- Помощь акушера-гинеколога
- Анонимные медицинские услуги
- Услуги планирования семьи

Вашим PCP может быть:

- Врач общей практики
- Терапевт
- Педиатр
- Семейный врач
- Акушер-гинеколог
- FQHC или RHC
- Практикующая медсестра
- Фельдшер
- Клиника



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

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

Поставщик услуг, не входящий в сеть: поставщик, не оказывающий услуги в сети плана L.A. Care.

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

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

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

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

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

Претензия: устное или письменное выражение недовольства участника планом L.A. Care, поставщиком услуг, качеством медицинского обслуживания или качеством предоставляемых услуг. Жалоба — то же, что претензия.

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

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

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

Протез: искусственная часть тела, заменяющая утраченный орган.

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

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

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

Сеть: группа врачей, клиник, больниц и других поставщиков услуг, работающих по договору с планом L.A. Care и предоставляющих медицинское обслуживание.

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

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Специализированные психиатрические услуги:

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

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

Справочник поставщиков услуг: перечень поставщиков услуг, входящих в сеть плана L.A. Care.

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

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

Участник: удовлетворяющий критериям участник программы Medi-Cal, зарегистрированный в плане L.A. Care и имеющий право на получение покрываемых услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

8. Памятка участника плана L.A. Care

Как получить рецептурный препарат

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

Первичный отпуск препаратов по рецепту

Если вы получаете рецептурный препарат впервые, вы должны обратиться в аптеку, которая сотрудничает с планом L.A. Care. Перечень аптек, сотрудничающих с планом L.A. Care, представлен в справочнике поставщиков услуг. Для того чтобы узнать, где находится ближайшая аптека, посетите веб-сайт lacare.org или позвоните в **отдел обслуживания участников** по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) (звонок бесплатный) в рабочее время — с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Если вам требуется экстренная или неотложная медицинская помощь, вам помогут сотрудники, которые работают круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звоните по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). При определенных обстоятельствах вы также можете получить в аптеке «аварийный запас» препарата.

Повторный отпуск препаратов по рецепту

Если вы повторно получаете препарат по ранее выписанному рецепту, вы должны обратиться в аптеку, которая сотрудничает с планом 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 соответствующий рецепт с возможностью повторного получения препарата для поддерживающей терапии. План L.A. Care сотрудничает с аптеками, расположенными по всему округу Лос-Анджелес, которые предлагают данную услугу.

Аптечная услуга «лекарства почтой»

Для того чтобы получить 90-дневный запас лекарственных средств для поддерживающей терапии по почте с доставкой домой или на работу, вы должны обратиться в аптеку L.A. Care, предоставляющую услугу «лекарства почтой». Позвоните в **отдел обслуживания участников** по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**) (звонок бесплатный) и попросите выслать вам бланк заказа лекарств почтой. Бланк заказа можно также найти на веб-сайте lacare.org.

- Зайдите в раздел «For Members» (Для участников).



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт lacare.org.

- В меню «Member Services» (Услуги для участников) слева нажмите на «Pharmacy Services» (Услуги аптек).
- Прокрутите страницу «Pharmacy Services» (Услуги аптек) вниз до раздела «An online option to order prescriptions» (Онлайн-заказ рецептурных препаратов).
- Выберите пункт «Mail Order Pharmacy Form» (Бланк заказа лекарств почтой) и следуйте дальнейшим указаниям.

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

Специализированные аптеки

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

- Медицинские работники высокой квалификации и персонал специализированных аптек готов оказать участникам индивидуальную помощь при лечении хронических и сложных заболеваний.
- Запас препаратов особой категории выдается не более чем на один месяц в связи с их высокой стоимостью и правилами применения.
- Специализированные аптеки отправляют препараты особой категории по почте вам домой.
- Специализированные препараты внесены в перечень покрываемых препаратов, так называемый фармакологический справочник.
- С фармакологическим справочником можно ознакомиться на веб-сайте **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 программы Medi-Cal (Medi-Cal Formulary) см. в разделе «Resources» (Ресурсы).

Как получить рецептурные препараты в аптеке

1. Выберите заключившую с нами договор аптеку, расположенную в вашем районе.
2. Принесите рецепт в аптеку.
3. Отдайте рецепт фармацевту и предъявите идентификационную карту участника плана L.A. Care. Это поможет фармацевту выдать вам лекарства.
4. Убедитесь, что вы сообщили фармацевту правильный адрес и номер телефона.
5. Убедитесь, что аптека осведомлена обо всех лекарственных средствах, которые вы принимаете, и аллергических реакциях на препараты.
6. Если у вас возникнут вопросы по выписанным вам рецептам, обязательно задайте их фармацевту.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

Если вам требуется экстренная или неотложная медицинская помощь, вам помогут сотрудники, которые работают круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звоните по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**.

Что представляет собой фармакологический справочник

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

- Одобрены Управлением по надзору за качеством пищевых продуктов и лекарственных средств (FDA).
- Признаны безопасными и эффективными.

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

Патентованные и непатентованные препараты

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

На какие препараты распространяется страховое покрытие

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

На какие препараты не распространяется страховое покрытие

- Препараты, полученные в аптеке, не входящей в сеть плана, за исключением препаратов, необходимых в экстренных случаях.
- Препараты, не включенные в фармакологический справочник, за исключением одобренных планом L.A. Care.
- Препараты экспериментального или исследовательского характера, за исключением ситуаций, соответствующих всем перечисленным ниже условиям:
 - лечение заболевания стандартными методами не дает результата;
 - лечение стандартными методами не предотвратит инвалидизации или преждевременной смерти;
 - доказанная безопасность и эффективность препаратов, поставляемых рассматриваемым поставщиком, не хуже, чем у других поставщиков препаратов экспериментального или исследовательского характера;
 - исследовательский препарат является наиболее экономичным вариантом лечения, соответствующим потребностям участника, и стоит дешевле, чем одобренные альтернативы;
 - препарат не предоставляется в рамках исследования;
 - есть веские основания полагать, что применение препарата экспериментального или исследовательского характера существенно увеличит продолжительность жизни участника; восстановит либо позволит сохранить функции организма, необходимые для осуществления повседневной деятельности.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

8 | Памятка участника плана L.A. Care

Для получения препаратов экспериментального или исследовательского характера необходимо предварительное разрешение. Если вам отказали в выдаче препарата экспериментального или исследовательского характера, вы имеете право попросить о проведении независимой медицинской экспертизы (IMR). Информацию по этому вопросу можно найти в разделе «Урегулирование проблем» данного справочника.

- Косметические лекарственные средства, за исключением назначенных по медицинским показаниям.
- Препараты для лечения эректильной и/или сексуальной дисфункции.
- Диетические и питательные продукты, не включенные в фармакологический справочник, за исключением случаев, когда они необходимы по медицинским показаниям либо для лечения фенилкетонурии.
- Любой инъекционный препарат без медицинских показаний и не назначенный врачом.
- Препараты для подавления аппетита, за исключением необходимых по медицинским показаниям при патологическом ожирении.
- Замена утерянных или поврежденных препаратов более 2 (двух) раз на протяжении одного календарного года (с января по декабрь).
- Препараты для лечения бесплодия.

Препараты экстренной контрацепции («Plan B»)

Вы можете получить средства экстренной контрацепции:

- у своего PCP;
- в аптеке по рецепту PCP (для лиц младше 17 лет);
- в аптеке без рецепта (для лиц старше 17 лет);
- в аптеке, которая не входит в сеть плана L.A. Care (в этом случае вас могут попросить оплатить данную услугу, а план L.A. Care возместит эту сумму);
- в местной клинике по планированию семьи.

Чтобы получить перечень аптек, в которых можно получить препараты экстренной контрацепции, звоните в план L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Препараты, отсутствующие в фармакологическом справочнике

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

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

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

- У участников плана L.A. Care есть доступ к круглосуточным аптекам, которые сотрудничают с планом L.A. Care и работают круглосуточно и без выходных.
- Вы можете найти ближайшую круглосуточную аптеку на нашем веб-сайте **lacare.org**.
- Аптеки, сотрудничающие с планом L.A. Care, отпускают лекарственные средства в любое время, а также в экстренных случаях.
- В экстренной ситуации фармацевт также имеет право выдать трехдневный, или 72-часовой, запас лекарственного препарата, чтобы не прерывать лечение.

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

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Как получить помощь на родном языке и людям с ограниченными возможностями

Печатные материалы на вашем языке и в другом формате

Вы имеете право получать от плана L.A. Care печатные материалы на любом из следующих языков: испанский, арабский, армянский, китайский, фарси, кхмерский, корейский, тагальский, русский, вьетнамский и английский. Вам также могут предоставить материалы, напечатанные крупным шрифтом, в виде аудиозаписи и в других форматах.

Бесплатные услуги устного перевода

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

Если вам нужны услуги устного перевода, звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care. Мы можем помочь вам, общаясь с вами по телефону на вашем языке, и мы обеспечим присутствие устного переводчика во время вашего следующего посещения врача.

Шаг 1. Запишитесь на прием к врачу.

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

Будьте готовы предоставить следующую информацию:

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



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.

Если время посещения врача изменилось или прием был отменен, как можно скорее позвоните в план L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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

Доступная среда для лиц с ограниченными возможностями

Многие врачебные кабинеты и клиники учитывают интересы людей с ограниченными возможностями. Они обеспечивают доступные парковочные места, пандусы, просторные кабинеты для осмотра и весы, приспособленные для людей в инвалидных колясках. Перечень врачей, которые предоставляют такие условия, приведен в справочнике поставщиков услуг. Отдел обслуживания участников плана L.A. Care также может помочь вам найти врача, который соответствует вашим особым потребностям.

Ни один врачебный кабинет, клиника или больница не могут отказать вам в предоставлении услуг на основании инвалидности. Незамедлительно позвоните в отдел обслуживания участников плана L.A. Care, если вы не можете получить помощь, в которой нуждаетесь, или у вас возникли трудности с ее получением.

Не забудьте сообщить в кабинет врача, если во время приема вам потребуется дополнительное время или дополнительная помощь.

Жалобы

Вы можете подать жалобу, если:

- вам отказали в предоставлении услуг на основании инвалидности или языкового барьера;
- вам не предоставили устного переводчика;
- у вас есть претензии к устному переводчику;
- вы не смогли получить информацию на вашем языке;
- ваши культурные особенности не были учтены.

Подробнее о том, как подать жалобу, вы можете узнать в разделе «Урегулирование проблем» данного справочника.



Звоните в **отдел обслуживания участников** плана L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY **711**). План L.A. Care работает круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный. Телефон калифорнийской службы ретрансляции: **711**. Посетите веб-сайт **lacare.org**.



Телефон (звонок бесплатный): **1.888.839.9909** | TTY **711**



lacare.org

