



2025

Справочник участника

Что вам нужно знать о ваших льготах

Комбинированное свидетельство страхового покрытия (Evidence of Coverage, EOC)
CalOptima Health и форма раскрытия информации

Руководство для участников

Что вам нужно знать о ваших льготах

Объединенная форма свидетельства
страхового покрытия (Evidence of
Coverage, EOC) и раскрытия информации
CalOptima Health

2025

Округ Orange, штат Калифорния

Другие языки и форматы

Другие языки

Вы можете бесплатно получить это Руководство для участников и другие материалы плана на других языках. CalOptima Health предоставляет услуги письменных переводов, выполняемых квалифицированными переводчиками. Позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Звонок бесплатный. Прочитайте это Руководство для участников, чтобы узнать больше об услугах языковой поддержки в сфере здравоохранения, таких как услуги устных и письменных переводчиков.

Другие форматы

Вы можете бесплатно получить эту информацию в других форматах, например, набранную шрифтом Брайля, крупным шрифтом размером 20, в виде аудиозаписи и в доступных электронных форматах. Позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Звонок бесплатный.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Услуги устного переводчика

CalOptima Health предоставляет услуги устного перевода, включая язык жестов, осуществляемого квалифицированным переводчиком, круглосуточно и бесплатно. Вам не обязательно привлекать в качестве переводчика члена семьи или друга. Мы не рекомендуем использовать в качестве переводчиков несовершеннолетних, за исключением случаев крайней необходимости. Услуги переводчика, лингвистические и культурные услуги предоставляются бесплатно. Помощь доступна 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Если вам нужна помощь на вашем языке или если вы хотите получить это руководство на другом языке, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Звонок бесплатный.

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-587-8088** (TTY **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-587-8088** (TTY **711**). These services are free.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-587-8088** (TTY **711**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-587-8088** (TTY **711**). هذه الخدمات مجانية.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, գանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如盲文和大字体阅读,提供您方便取用。请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

繁體中文標語 (Traditional Chinese)

注意:如果您需要以您的語言獲得幫助,請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。為殘障人士也提供幫助和服務,例如盲文和大字體的文件。致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。這些服務是免費的。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088 (TTY 711)**। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

न दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-587-8088 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-587-8088 (TTY 711)** へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。**1-888-587-8088 (TTY 711)** へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-587-8088 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធុន សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-587-8088** (TTY 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-587-8088** (TTY 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-587-8088** (TTY 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY 711). Libre ang mga serbisyong ito.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY 711). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

แท็กไ้ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

ગુજરાતી ટેગ લાઇન (Gujarati)

ધ્યાન આપો: જો આપ ગુજરાતીમાં સહાયતા ઈચ્છો છો તો, કોલ કરો **1-888-587-8088 (TTY 711)**. વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે મદદ અને સેવા, જેમ કે બ્રેઈલમાં દસ્તાવેજો અને મોટા અક્ષરની પ્રિન્ટ, પણ ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો **1-888-587-8088 (TTY 711)**. આ સેવાઓ મફત છે.

Frase em português (Portuguese)

ATENÇÃO: Se você precisa de ajuda no seu idioma, ligue para **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Estão disponíveis também auxílio e serviços (documentos em braile ou impressão grande) para pessoas com deficiências. Ligue para **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Todos esses serviços são gratuitos.

Titlu în limba română (Romanian)

ATENȚIE: Dacă aveți nevoie de ajutor în limba dumneavoastră, sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Pentru persoanele cu dizabilități sunt disponibile diferite facilități și servicii, precum documente în Braille și în format mare. Sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aceste servicii sunt gratuite.

Türkçe Etiket (Turkish)

DİKKAT: Kendi dilinizde yardım almak için **1-888-587-8088 (TTY 711)** numaralı telefonu arayabilirsiniz. Engelli bireyler için Braille alfabesi ve büyük punto ile yazılmış belgeler gibi yardım ve hizmetlerimiz bulunmaktadır. **1-888-587-8088 (TTY 711)** numaralı telefonu arayabilirsiniz. Bu hizmetler ücretsizdir.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

اردو ٹیگ لائن (Urdu)

توجہ: اگر آپ کو اردو میں مدد چاہیے تو، **1-888-587-8088 (TTY 711)**۔
معذور افراد کے لیے امداد اور خدمات، جیسے بریل اور بڑے پرنٹ میں
دستاویزات، بھی دستیاب ہیں۔ **1-888-587-8088 (TTY 711)** پر کال کریں۔
یہ خدمات مفت ہیں۔



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Добро пожаловать в CalOptima Health!

Спасибо, что присоединились к CalOptima Health. CalOptima Health — это медицинский план для людей, участвующих в программе Medi-Cal. CalOptima Health сотрудничает со штатом Калифорния, чтобы помочь вам получить необходимое медицинское обслуживание. CalOptima Health заключает договоры с сетями медицинских учреждений для координации вашего лечения. Сеть медицинских учреждений — это группа врачей, больниц и других поставщиков услуг, которые сотрудничают с CalOptima Health. Вам необходимо будет выбрать сеть медицинских учреждений и поставщика первичной медицинской помощи (primary care provider, PCP). Ваш PCP должен иметь договор с вашей сетью медицинских учреждений. Вы можете выбрать одну и ту же сеть медицинских учреждений и PCP для всех членов вашей семьи, имеющих право на участие в программе Medi-Cal, или можете выбрать разные сети медицинских учреждений и сеть PCPshealth.

Руководство для участников

В этом руководстве для участников вы найдете информацию о вашем страховом покрытии в рамках плана CalOptima Health. Пожалуйста, прочтите его внимательно и полностью. В этом руководстве вы узнаете о своих льготах, доступных вам услугах и о том, как получить необходимый вам уход. В нем также объясняются ваши права и обязанности как члена плана CalOptima Health. Если у вас особые потребности в области здравоохранения, обязательно прочитайте все разделы, которые к вам относятся.

Данное Руководство для участников также называется Объединенной формой свидетельства страхового покрытия (Evidence of Coverage, EOC) и раскрытия информации. Настоящая форма EOC и раскрытия информации представляет собой лишь краткое изложение плана медицинского страхования. Точные условия покрытия приведены в договоре медицинского страхования. Чтобы узнать больше, позвоните сотрудникам плана CalOptima Health по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Добро пожаловать в CalOptima Health!

В этом Руководстве для участников план CalOptima Health иногда называют «мы». Участников иногда именуют на «вы». Некоторые слова, написанные заглавными буквами, имеют особое значение в этом Руководстве для участников.

Чтобы получить копию договора между CalOptima Health и Департаментом медицинского обслуживания Калифорнии (Department of Health Care Services, DHCS), позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Вы можете запросить еще один экземпляр Руководства для участников бесплатно. Вы также можете найти Руководство для участников на веб-сайте CalOptima Health по адресу **www.caloptima.org**. Вы также можете запросить бесплатную копию клинических и административных правил и процедур, не являющихся служебной информацией компании CalOptima Health. Они также размещены на веб-сайте CalOptima Health.

Связаться с нами

Сотрудники CalOptima Health всегда готовы вам помочь. Если у вас есть вопросы, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:30. Звонок бесплатный.

Вы также можете в любое время посетить сайт по адресу **www.caloptima.org**.

Спасибо!

CalOptima Health
500 City Parkway West
Orange, CA 92868



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Оглавление

Другие языки и форматы	2
Другие языки.	2
Другие форматы	2
Услуги устного переводчика	3
Добро пожаловать в CalOptima Health!	11
Руководство для участников	11
Связаться с нами	12
Оглавление	13
1. Первые шаги в качестве участника	16
Как получить помощь.	16
Кто может стать участником	17
Идентификационные карточки (ID)	18
2. О вашем плане медицинского страхования	20
Обзор плана медицинского страхования	20
Как работает ваш план.	22
Изменение планов медицинского страхования	23
Студенты, переезжающие в другой округ, или из Калифорнии	24
Непрерывность оказания медицинской помощи	25
Расходы	29
3. Как получить помощь	33
Получение медицинских услуг	33



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Поставщик первичной медицинской помощи (Primary care provider, PCP)	34
Сеть поставщиков услуг	38
Приемы у врача	49
Как попасть на прием	50
Отмена и перенос приема	50
Оплата	50
Направления	52
Направления в рамках Закона о равенстве онкологической помощи в Калифорнии	54
Предварительное одобрение (предварительное разрешение)	55
Мнения других врачей	56
Деликатная помощь	57
Срочная медицинская помощь	61
Неотложная помощь	63
Консультационная линия медсестер	65
Предварительные указания по уходу за здоровьем	65
Донорство органов и тканей	66
4. Льготы и услуги	67
Какие льготы и услуги покрывает ваш план медицинского страхования	67
Льготы Medi-Cal, покрываемые CalOptima Health	71
Другие льготы и программы, покрываемые CalOptima Health	96
Другие программы и услуги Medi-Cal	111
Услуги, которые вы не можете получить через план CalOptima Health или программу Medi-Cal	119
5. Благополучие детей и подростков	120
Medi-Cal для детей и подростков	120



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Медицинские осмотры и профилактические мероприятия для детей	122
Скрининг крови на отравление свинцом	124
Помощь в получении услуг по охране здоровья детей и подростков.	125
Другие услуги, которые вы можете получить через программу Medi-Cal с оплатой за услуги (Fee-for-Service, FFS) или другие программы.	125
6. Информирование о проблемах и их решение	128
Жалобы.	129
Апелляции	130
Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции.	132
Слушание на уровне штата.	133
Мошенничество, растраты и злоупотребления	135
7. Права и обязанности.	137
Ваши права	137
Ваши обязанности.	139
Уведомление о недопустимости дискриминации.	139
Возможности сотрудничества для участников	142
Уведомление о политике конфиденциальности.	143
Уведомление о применимом законодательстве.	157
Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, другом медицинском страховом покрытии и возмещении ущерба от правонарушений.	157
Уведомление о возмещении за счет имущества.	158
Уведомление о действии.	159
8. Важные числа и определения, которые нужно знать	160
Важные номера телефонов.	160
Слова, которые нужно знать.	160



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

1. Первые шаги в а качестве участника

Как получить помощь

Для CalOptima Health важно, чтобы вы были довольны своим медицинским обслуживанием. Если у вас есть вопросы или опасения по поводу вашего лечения, в CalOptima Health всегда готовы вас выслушать!

Служба поддержки клиентов

Служба поддержки клиентов CalOptima Health готова помочь вам. CalOptima Health может:

- Ответить на вопросы о вашем плане медицинского страхования и услугах, покрываемых CalOptima Health
- Помочь в выборе или смене поставщика первичной медицинской помощи (primary care provider, PCP)
- Рассказать, где можно получить необходимую помощь
- Помочь вам получить услуги переводчика, если вы не говорите на английском языке
- Помочь вам получить информацию на других языках и в других форматах
- Выдать новую идентификационную карточку участника
- Предоставить Руководство для участников или Каталог поставщиков
- Помочь с запросами по выставлению счетов
- Координировать транспортировку.

Если вам нужна помощь, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:30. Звонок бесплатный. План CalOptima Health должен обеспечить, чтобы ожидание соединения во время звонка составляло не более 10 минут.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

1 | Первые шаги в качестве участника

Вы также можете посетить службу поддержки клиентов онлайн в любое время по адресу **www.caloptima.org**. Сайт CalOptima Health упрощает поиск нужной информации на любом устройстве. Также имеется безопасный онлайн-портал для участников, где вы можете:

- Обновить персональные данные
- Запросить новую идентификационную карточку
- Распечатать копию вашей идентификационной карточки
- Сменить медицинскую сеть или поставщика первичной медицинской помощи (primary care provider, PCP)
- Запросить услуги переводчика.

Доступ к portalу для участников CalOptima Health можно получить по адресу **<https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>**.

Кто может стать участником

В каждом штате может быть своя программа Medicaid. В Калифорнии Medicaid называется **Medi-Cal**.

Вы имеете право на участие в программе CalOptima Health, поскольку являетесь участником программы Medi-Cal и проживаете в округе Orange, штат Калифорния. Если у вас есть вопросы о том, как получить статус участника программы Medi-Cal, позвоните в Агентство социального обслуживания (SSA) по телефону 1-800-281-9799. Вы также можете претендовать на участие в программе Medi-Cal через службу социального обеспечения, поскольку получаете дополнительный социальный доход (Supplemental Security Income, SSI) или дополнительные выплаты от государства (State Supplemental Payment, SSP).

По вопросам регистрации звоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (линия TTY 1-800-430-7077 или 711). Или перейдите по ссылке <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

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



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Transitional Medi-Cal

Вы можете получить право на участие в программе Transitional Medi-Cal, если вы стали зарабатывать больше денег и больше не имеете права на участие в программе Medi-Cal.

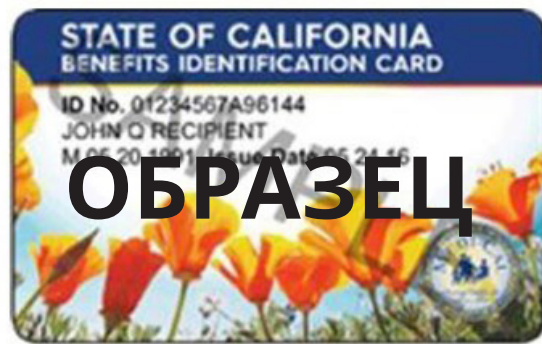
Вы можете задать вопросы о праве на участие в программе Transitional Medi-Cal в офисе вашего округа по ссылке:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

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

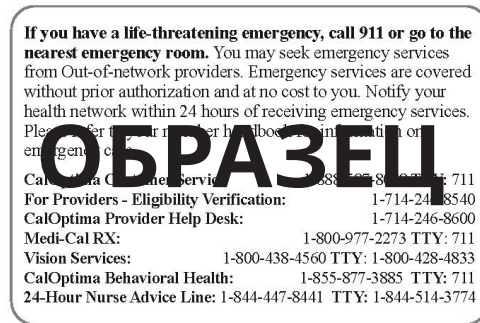
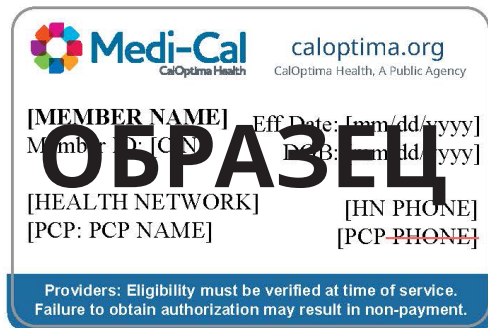
Идентификационные карточки (ID)

Став участником CalOptima Health, вы получите нашу идентификационную карточку CalOptima Health (ID). При получении медицинских услуг или рецептов вы должны предъявить свою идентификационную карточку CalOptima Health и идентификационную карту льгот Medi-Cal (BIC). Ваша карта Medi-Cal BIC — это идентификационная карточка получателя льгот, отправленная вам штатом Калифорния. Вам следует всегда носить с собой все медицинские карточки. Ваши идентификационные карточки Medi-Cal BIC и CalOptima Health выглядят следующим образом:



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

1 | Первые шаги в качестве участника



Если вы не получили свою идентификационную карточку CalOptima Health в течение нескольких недель после даты регистрации, или если ваша идентификационная карточка CalOptima Health была повреждена, утеряна или украдена, немедленно позвоните в службу поддержки клиентов. CalOptima Health отправит вам новую карточку бесплатно. Позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Если у вас нет карточки Medi-Cal BIC или ваша карточка повреждена, утеряна или украдена, позвоните в офис вашего округа. Чтобы найти офис вашего округа, перейдите по ссылке <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

2. О вашем плане медицинского страхования

Обзор плана медицинского страхования

CalOptima Health — это план медицинского страхования для людей, являющихся участниками программы Medi-Cal в следующих округах: Округ Orange, штат Калифорния. CalOptima Health сотрудничает со штатом Калифорния, чтобы помочь вам получить необходимое медицинское обслуживание.

Поговорите с одним из представителей службы поддержки клиентов CalOptima Health, чтобы узнать больше о плане медицинского страхования и о том, как сделать его выгодным для вас. Позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Когда начинается и заканчивает действовать ваше страховое покрытие

Когда вы регистрируетесь в CalOptima Health, мы вышлем вам идентификационную карточку CalOptima Health в течение двух недель после даты регистрации. При получении медицинских услуг или рецептов вы должны предъявить свою идентификационную карту CalOptima Health и идентификационную карту льгот Medi-Cal (BIC).

Ваше покрытие Medi-Cal необходимо будет продлевать каждый год. Если офис вашего округа не может продлить ваше покрытие Medi-Cal в электронном виде, округ отправит вам предварительно заполненную форму продления Medi-Cal. Заполните эту форму и отправьте ее в местный окружной офис. Вы можете передать данные лично, по телефону, по почте, через Интернет или с помощью других электронных средств, доступных в вашем округе.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

Как участнику CalOptima Health, вам необходимо:

1. Выбрать сеть учреждений здравоохранения из Каталога поставщиков сетей учреждений здравоохранения.
 - a. Вы можете выбрать одну и ту же сеть учреждений здравоохранения для всех членов семьи, имеющих на это право, или выбрать разные сети учреждений здравоохранения для каждого члена семьи.
 - b. Если вы не выберете сеть учреждений здравоохранения в течение 30 дней с момента регистрации в программе, CalOptima Health выберет ее за вас.
 - c. Вы можете менять свою сеть учреждений здравоохранения каждые 30 дней.
2. Выбрать поставщика первичной медицинской помощи (Primary Care Provider, PCP) из Каталога поставщиков сетей учреждений здравоохранения.
 - a. Вам необходимо выбрать PCP, имеющего договор с выбранной вами сетью учреждений здравоохранения.
 - b. Вы можете выбрать одного и того же PCP для всех членов семьи, имеющих на это право, или выбрать разных PCP для каждого члена семьи.
 - c. Если вы не выберете PCP, ваша сеть учреждений здравоохранения выберет его за вас.
 - d. Вы можете менять PCP каждые 30 дней.
3. Чтобы выбрать своего PCP и сеть учреждений здравоохранения:
 - a. войдите в свой защищенный онлайн-портал участника по адресу **<https://member.caloptima.org/#/user/login>**, или.
 - b. заполните и отправьте форму выбора сети учреждений здравоохранения CalOptima Health, которая была отправлена вам в пакете нового участника, или позвоните в службу поддержки клиентов CalOptima Health по телефону **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Вы можете прекратить страховое покрытие CalOptima Health и выбрать другой план медицинского страхования в любое время. Чтобы получить помощь в выборе нового плана, позвоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (линия TTY 1-800-430-7077 или 711). Или перейдите по ссылке www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

CalOptima Health - это план медицинского страхования для участников Medi-Cal в округе Orange, штат Калифорния. Чтобы найти офис вашего округа, перейдите по ссылке <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Действие страхового покрытия CalOptima Health Medi-Cal может прекратиться в любом из следующих случаев:

- Вы переезжаете из округа Orange, Калифорния
- Вы больше не являетесь участником программы Medi-Cal
- Вы находитесь в тюрьме или в следственном изоляторе

Если вы утратите страховое покрытие CalOptima Health Medi-Cal, вы все еще можете претендовать на страховое покрытие FFS Medi-Cal. Если вы не уверены, что все еще имеете страховое покрытие от CalOptima Health, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Особые условия для американских индейцев в рамках управляемого ухода

Если вы являетесь американским индейцем, вы имеете право на получение медицинских услуг у поставщика медицинских услуг для индейцев (Indian Health Care Provider, IHCP). Получая медицинские услуги в этих местах, вы также можете продолжить участие в программе CalOptima Health, или отказаться от него. Чтобы узнать больше о регистрации и выходе из плана, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

План CalOptima Health должен обеспечить координацию вашего обслуживания, включая ведение пациентов за пределами сети. Если вы запрашиваете услуги от IHCP, а доступного IHCP в сети нет, план CalOptima Health должен помочь вам найти IHCP, не входящего в сеть. Чтобы узнать больше, прочитайте раздел «Сеть поставщиков услуг» в Главе 3 настоящего руководства.

Как работает ваш план

CalOptima Health — это план управляемого медицинского обслуживания, работающий по контракту с DHCS. CalOptima Health сотрудничает с врачами, больницами и другими поставщиками услуг в зоне обслуживания для обеспечения медицинского обслуживания наших участников. Как участник CalOptima Health, вы можете иметь право на некоторые услуги, предоставляемые через FFS Medi-Cal. Сюда входят амбулаторные рецепты, безрецептурные препараты и некоторые медицинские изделия по программе Medi-Cal Rx.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

В службе поддержки клиентов вам расскажут, как работает CalOptima Health, как получить необходимое вам обслуживание, как записаться на прием к врачу в рабочее время, как запросить бесплатные услуги устного и письменного перевода или письменную информацию в альтернативных форматах, а также как узнать, имеете ли вы право на получение транспортных услуг.

Чтобы узнать больше, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Информацию об обслуживании участников вы также можете найти в Интернете по адресу **www.caloptima.org**.

Изменение планов медицинского страхования

Вы можете в любое время выйти из плана CalOptima Health и присоединиться к другому плану медицинского страхования в округе вашего проживания, если другой план медицинского страхования доступен. Чтобы выбрать новый план, позвоните в Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (линия ТТУ 1-800-430-7077 или 711). Звонить можно с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. Или перейдите по ссылке <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Обработка вашего запроса о выходе из плана CalOptima Health и зачислении в другой план в вашем округе может занять до 30 дней или больше. Чтобы узнать статус вашего запроса, позвоните в Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (линия ТТУ 1-800-430-7077 или 711).

Если вы хотите выйти из плана CalOptima Health раньше, вы можете позвонить в Health Care Options и попросить об ускоренном исключении из плана.

К участникам, которые могут запросить ускоренное исключение, относятся, помимо прочего, дети, получающие услуги в рамках программ патронатного воспитания или помощи в усыновлении, участники с особыми потребностями в области здравоохранения и участники, уже зачисленные в Medicare или другой план Medi-Cal или коммерческий план управляемого медицинского обслуживания.

Вы можете попросить о выходе из CalOptima Health, обратившись в офис в вашем округе. Чтобы найти офис вашего округа, перейдите по ссылке: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

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



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Студенты, переезжающие в другой округ, или из Калифорнии

Вы можете получить экстренную и неотложную помощь в любой точке Соединенных Штатов, включая территории Соединенных Штатов. Плановые и профилактические процедуры покрываются только в округе вашего проживания. Если вы студент, переезжающий в другой округ в Калифорнии для получения высшего образования, включая колледж, CalOptima Health покрывает расходы на услуги отделения неотложной помощи и экстренной помощи в вашем новом округе. Вы также можете получить плановую или профилактическую помощь в другом округе, но вы должны уведомить об этом CalOptima Health. Более подробную информацию читайте ниже.

Если вы зарегистрированы в Medi-Cal и являетесь студентом в округе штата Калифорния, отличном от того, в котором вы живете, вам не нужно подавать заявление на Medi-Cal в этом округе.

Если вы временно уезжаете из дома, чтобы учиться в другом округе Калифорнии, у вас есть два варианта. Вы можете:

- Сообщить сотруднику Агентства социального обеспечения округа Orange о том, что вы временно переезжаете для обучения в высшем учебном заведении, и сообщить свой адрес в новом округе. Округ обновит записи дела, указав ваш новый адрес и код округа. Это необходимо сделать, если вы хотите продолжать получать плановую или профилактическую медицинскую помощь во время проживания в новом округе. Если CalOptima Health не обслуживает округ, в котором вы будете учиться в колледже, вам, возможно, придется сменить план медицинского страхования. CalOptima Health — это план медицинского страхования для лиц, имеющих страховку Medi-Cal в округе Orange, штат Калифорния. Если у вас есть вопросы или вы хотите избежать задержек с присоединением к новому плану медицинского страхования, позвоните в Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (линия ТТТ 1-800-430-7077 или **711**).

или

- Если CalOptima Health не обслуживает новый округ, в котором вы посещаете колледж, и вы не меняете свой план медицинского страхования на тот, который обслуживает этот округ, в новом округе вы будете получать только услуги отделения экстренной и неотложной помощи при некоторых состояниях. Чтобы узнать больше, прочитайте главу 3 «Как получить медицинскую помощь». Для плановой или профилактической



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТТ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

медицинской помощи вам необходимо использовать сеть поставщиков услуг CalOptima Health, расположенных в округе Orange, штат Калифорния.

Если вы временно уезжаете из Калифорнии, чтобы учиться в другом штате, и хотите сохранить страховку Medi-Cal, обратитесь к своему специалисту по вопросам права на участие в программе в Агентстве социального обеспечения округа Orange. Если вы соответствуете требованиям, Medi-Cal будет оплачивать услуги неотложной помощи и экстренного лечения в другом штате. Medi-Cal также будет покрывать расходы на неотложную помощь, требующую госпитализации, в Канаде и Мексике.

Плановые и профилактические медицинские услуги, включая рецептурные препараты, связанные с этими услугами, не покрываются, если вы находитесь за пределами Калифорнии. Вы не будете иметь права на покрытие Medi-Cal за услуги, предоставляемые за пределами штата. CalOptima Health не будет оплачивать ваше медицинское обслуживание. Если вы хотите стать участником программы Medicaid в другом штате, вам необходимо подать заявление в этом штате. Medi-Cal не покрывает расходы на экстренную, срочную или любую другую медицинскую помощь за пределами США, за исключением неотложной помощи, требующей госпитализации, в Канаде и Мексике, как указано в Главе 3.

Непрерывность оказания медицинской помощи

Непрерывность оказания медицинской помощи поставщиком, не входящим в сеть

Став участником CalOptima Health, вы будете получать медицинскую помощь от поставщиков, входящих в сеть CalOptima Health. Чтобы узнать, входит ли поставщик медицинских услуг в сеть CalOptima Health, прочитайте Каталог поставщиков на веб-сайте CalOptima Health по адресу **www.caloptima.org**. Поставщики, не указанные в каталоге, могут отсутствовать в сети CalOptima Health.

В некоторых случаях вы сможете получить медицинскую помощь от поставщиков, не входящих в сеть CalOptima Health. Если вам пришлось сменить план медицинского страхования или перейти с FFS Medi-Cal на управляемую медицинскую помощь или у вас был поставщик услуг, который был в сети плана, но теперь находится вне ее, вы можете сохранить своего поставщика услуг, даже если он не входит в сеть CalOptima Health. Это называется «непрерывность оказания медицинской помощи».



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

Если вам необходимо получить медицинскую помощь от поставщика, не входящего в сеть, позвоните в CalOptima Health и попросите обеспечить непрерывность оказания медицинской помощи. Вы сможете получать непрерывное медицинское обслуживание в течение 12 месяцев и более, если выполняются все следующие условия:

- У вас был постоянный контакт с поставщиком услуг, не входящим в сеть, до регистрации в CalOptima Health
- Вы обращались к поставщику услуг, не входящему в сеть, для планового приема по крайней мере один раз в течение 12 месяцев до вашей регистрации в CalOptima Health.
- Поставщик услуг, не входящий в сеть, готов работать с CalOptima Health и соглашается с требованиями контракта CalOptima Health и оплатой услуг.
- Поставщик услуг, не входящий в сеть, соответствует профессиональным стандартам CalOptima Health.
- Поставщик услуг, не входящий в сеть, зарегистрирован и участвует в программе Medi-Cal

Чтобы узнать больше, позвоните в Службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Если ваши поставщики услуг не присоединятся к сети CalOptima Health по истечении 12 месяцев, не согласятся со ставками оплаты CalOptima Health или не будут соответствовать требованиям к качеству обслуживания, вам придется перейти к поставщикам, входящим в сеть CalOptima Health. Чтобы обсудить ваш выбор, позвоните в Службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

План CalOptima Health не обязан обеспечивать непрерывность оказания медицинской помощи поставщиком, не входящим в сеть, для некоторых вспомогательных (поддерживающих) услуг, таких как радиология, лабораторные анализы, центры диализа или транспортировка. Эти услуги вы получите у поставщика из сети CalOptima Health.

Чтобы узнать больше о непрерывности оказания медицинской помощи и о том, имеете ли вы на это право, позвоните в Службу поддержки клиентов.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Получение покрываемых услуг от поставщика, не входящего в сеть

Как участник CalOptima Health, вы будете получать покрываемые услуги от поставщиков в сети CalOptima Health. Если на момент регистрации в CalOptima Health или выхода вашего поставщика из сети CalOptima Health вы проходили лечение определенных заболеваний, вы все равно можете получить услуги Medi-Cal у поставщика, не входящего в сеть.

Вы можете продолжить лечение у поставщика медицинских услуг, не входящего в сеть, в течение определенного периода времени, если вам необходимы покрываемые услуги по следующим медицинским показаниям:

Состояние здоровья	Период времени
Острые состояния (медицинская проблема, требующая немедленного внимания)	Пока длится ваше острое состояние
Серьезные хронические физические и поведенческие заболевания (серьезная проблема со здоровьем, которая у вас была в течение длительного времени)	В течение 12 месяцев с даты начала действия покрытия или даты окончания действия договора поставщика услуг с CalOptima Health
Уход во время беременности и в послеродовой период (после родов)	Во время беременности и до 12 месяцев после окончания беременности
Услуги психологической помощи для матерей	В течение 12 месяцев с момента постановки диагноза или окончания беременности, в зависимости от того, что наступит позже
Уход за новорожденным ребенком в возрасте от рождения до 36 месяцев	В течение 12 месяцев с даты начала действия покрытия или даты окончания действия договора поставщика услуг с CalOptima Health
Неизлечимая болезнь (опасная для жизни медицинская проблема)	Пока будет продолжаться ваша болезнь. Вы можете продолжать получать услуги в течение более 12 месяцев с момента регистрации в CalOptima Health или с момента прекращения сотрудничества поставщика услуг с CalOptima Health



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

Состояние здоровья	Период времени
Проведение хирургической операции или другой медицинской процедуры у поставщика, не входящего в сеть, если она покрывается, является необходимым по медицинским показаниям и разрешенным CalOptima Health как часть документально подтвержденного курса лечения, а также рекомендована и документально подтверждена поставщиком.	Хирургическая операция или другая медицинская процедура должна быть проведена в течение 180 дней с даты расторжения договора с поставщиком услуг или в течение 180 дней с даты вступления в силу вашей регистрации в CalOptima Health.

Информацию о других состояниях, которые могут соответствовать требованиям, можно получить, позвонив в службу поддержки клиентов CalOptima Health.

Если поставщик услуг, не входящий в сеть, не желает продолжать оказывать услуги или не соглашается с требованиями контракта CalOptima Health, условиями оплаты или другими условиями предоставления медицинской помощи, вы не сможете получать дальнейшую медицинскую помощь от этого поставщика. Вы можете продолжить получать услуги у другого поставщика в сети CalOptima Health.

Чтобы получить помощь в выборе поставщика, работающего по договору, для продолжения лечения или если у вас возникли вопросы или проблемы с получением покрываемых услуг от поставщика, который больше не входит в сеть CalOptima Health, позвоните в Службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

План CalOptima Health не обязан обеспечивать непрерывность оказания медицинской помощи для услуг, которые не покрываются Medi-Cal или которые не покрываются контрактом CalOptima Health с DHCS. Чтобы узнать больше о непрерывности оказания медицинской помощи, праве на получение помощи и доступных услугах, позвоните в Службу поддержки клиентов.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Расходы

Расходы участников

План CalOptima Health обслуживает людей, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. В большинстве случаев участникам CalOptima Health не нужно платить за покрываемые услуги, взносы или франшизы.

Если вы являетесь американским индейцем, вам не нужно платить регистрационный взнос, страховые взносы, вычеты, совместные платежи, распределение расходов и другие подобные расходы. План CalOptima Health не должен взимать плату с участников из числа американских индейцев, которые получают товар или услугу непосредственно от IHCP или по направлению IHCP, или уменьшать платежи, причитающиеся IHCP, на сумму любого регистрационного взноса, страхового взноса, вычета, доплаты, распределения расходов или аналогичного сбора.

Если вы участвуете в программе детской медицинской инициативы (CCHIP) в округах Santa Clara, San Francisco, или San Mateo или зарегистрированы в программе Medi-Cal for Families, у вас могут быть ежемесячные страховые взносы и доплаты.

Прежде чем обратиться к поставщику услуг за пределами сети CalOptima Health, вам необходимо получить предварительное одобрение (разрешение) от CalOptima Health, за исключением случаев оказания экстренной, неотложной или деликатной помощи. Если вы не получили предварительное одобрение (предварительное разрешение) и обращаетесь к поставщику услуг за пределами сети за медицинской помощью, которая не является неотложной, срочной или деликатной, вам, возможно, придется оплатить медицинскую помощь, полученную от этого поставщика. Список покрываемых услуг см. в Главе 4 «Льготы и услуги» настоящего руководства. Вы также можете найти Справочник поставщиков на веб-сайте CalOptima Health по адресу www.caloptima.org.

Участники, получающие долгосрочный уход и оплачивающие долю расходов

Возможно, вам придется ежемесячно оплачивать часть стоимости услуг по долгосрочному уходу. Размер вашей доли расходов зависит от вашего дохода. Каждый месяц вы будете самостоятельно оплачивать счета за медицинское обслуживание, включая, помимо прочего, счета за долгосрочные услуги и поддержку (Long-Term Services and Supports, LTSS), пока сумма, которую вы заплатили, не будет равна вашей доле расходов. После этого план CalOptima Health покроет ваш долгосрочный уход за этот месяц. Покрытие плана CalOptima Health начнет действовать только после того, как вы оплатите всю свою долю расходов за долгосрочный уход за месяц.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт www.caloptima.org.

Как поставщик получает оплату

CalOptima Health платит поставщикам следующими способами:

- Оплата на одного участника
 - CalOptima Health ежемесячно выплачивает некоторым поставщикам фиксированную сумму за каждого участника CalOptima Health. Это называется оплата на одного участника. CalOptima Health и поставщики медицинских услуг совместно принимают решение о сумме платежа.
- Оплата FFS
 - Некоторые поставщики услуг предоставляют медицинские услуги участникам членам CalOptima Health и отправляют CalOptima Health счета за оказанные услуги. Это называется оплатой FFS. CalOptima Health и поставщики совместно определяют стоимость каждой услуги.
- Финансовые стимулы
 - В медицинской сети может действовать план поощрения врачей, который может включать финансовые стимулы. Планы поощрений не влияют на ваше медицинское обслуживание. Вы можете запросить информацию о планах поощрений в CalOptima Health.

Чтобы узнать больше о том, как CalOptima Health платит поставщикам, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Если вы получили счет от поставщика медицинских услуг

Покрываемые услуги — это медицинские услуги, которые план CalOptima Health должен оплатить. Если вы получили счет за какие-либо услуги, покрываемые программой Medi-Cal, не оплачивайте его. Сразу же позвоните в Службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health поможет вам выяснить, правильно ли выставлен счет.

Если вы получили счет из аптеки за рецептурные препараты, расходные материалы или добавки, позвоните в Службу поддержки клиентов Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273. Служба работает круглосуточно и без выходных. Пользователи линии ТТУ могут звонить по номеру 711 с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Вы также можете зайти на сайт Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Обратитесь в CalOptima Health с просьбой вернуть вам деньги за расходы

Если вы заплатили за уже полученные услуги, вы можете претендовать на возмещение (возврат) средств, если вы соответствуете **всем** этим условиям:

- Полученная вами услуга является покрываемой услугой, которую должен оплачивать план CalOptima Health. CalOptima Health не возмещает расходы на непокрываемые услуги.
- Вы получили покрываемую услугу в то время, когда являлись участником программы CalOptima Health.
- Вы требуете вернуть деньги в течение одного года с момента получения покрываемой услуги.
- Вы предъявляете доказательства того, что вы или кто-то от вашего имени оплатил покрываемую услугу, например, подробную квитанцию от поставщика.
- Вы получили покрываемую услугу у поставщика, участвующего в программе Medi-Cal, в сети CalOptima Health. Это условие не является обязательным, если вы получили неотложную помощь, услуги по планированию семьи или другую услугу, которую Medi-Cal разрешает оказывать поставщикам, не входящим в сеть, без предварительного согласования (предварительного разрешения).
- Если покрываемая услуга обычно требует предварительного одобрения (предварительного разрешения), вам нужно предоставить доказательство от поставщика, подтверждающее медицинскую необходимость в покрываемой услуге.

Если вы соответствуете всем вышеперечисленным условиям, поставщик медицинских услуг, участвующий в программе Medi-Cal, должен вернуть вам полную уплаченную вами сумму. Если поставщик отказывается вернуть вам деньги, CalOptima Health вернет вам всю уплаченную вами сумму. Мы обязаны возместить вам сумму в течение 120 рабочих дней с момента получения претензии.

Если поставщик зарегистрирован в программе Medi-Cal, но не входит в сеть CalOptima Health и отказывается вернуть вам деньги, CalOptima Health вернет вам деньги, но только в пределах суммы платежа FFS Medi-Cal. CalOptima Health вернет вам полную сумму из собственных средств за услуги неотложной помощи, услуги по планированию семьи или другие услуги, которые Medi-Cal разрешает предоставлять поставщикам, не входящим в сеть, без предварительного



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

согласования (предварительного разрешения). Если вы не соответствуете какому-либо из вышеперечисленных условий, CalOptima Health не вернет вам деньги.

CalOptima Health не возместит вам расходы в следующих случаях:

- Вы запросили и получили услуги, которые не покрываются Medi-Cal, например, косметические услуги.
- Услуга не покрывается CalOptima Health.
- У вас есть неоплаченная доля расходов по программе Medi-Cal
- Вы обратились к врачу, который не участвует в программе Medi-Cal, и подписали форму о том, что хотите, чтобы вас осмотрели в любом случае, и вы сами оплатите услуги.
- У вас есть доплаты по Части D программы Medicare за рецептурные препараты, покрываемые вашим планом по Части D программы Medicare.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

3. Как получить помощь

Получение медицинских услуг

ПОЖАЛУЙСТА, ПРОЧИТАЙТЕ СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ, ЧТОБЫ ВЫ ЗНАЛИ, У КОГО ИЛИ У КАКОЙ ГРУППЫ ПОСТАВЩИКОВ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ.

Вы можете начать получать медицинские услуги с даты вступления в силу вашей регистрации в CalOptima Health. Всегда носите с собой идентификационную карточку CalOptima Health, идентификационную карточку льгот Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) и любые другие карточки медицинского страхования. Никогда не позволяйте никому другому пользоваться вашей карточкой BIC или идентификационной карточкой CalOptima Health.

Новые участники, имеющие только покрытие Medi-Cal, должны выбрать поставщика первичной медицинской помощи (primary care provider, PCP) в сети CalOptima Health. Новым участникам, имеющим как Medi-Cal, так и другое комплексное медицинское страхование, не обязательно выбирать PCP.

Сеть CalOptima Health — это группа врачей, больниц и других поставщиков услуг, которые сотрудничают с CalOptima Health. Вам необходимо выбрать PCP в течение 30 дней с момента регистрации в CalOptima Health. Если вы не выберете PCP, CalOptima Health выберет его за вас.

Вы можете выбрать одного и того же PCP или разных PCP для всех членов семьи в CalOptima Health, если этот PCP доступен.

Если у вас уже есть врач и вы хотите продолжить пользоваться его услугами или если вы хотите найти нового PCP, перейдите в Каталог поставщиков услуг, чтобы ознакомиться со списком всех PCP и других поставщиков в сети CalOptima Health. В Каталоге поставщиков медицинских услуг имеется и другая информация, которая поможет вам выбрать PCP. Если вам нужен Каталог поставщиков, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Вы также можете найти Справочник поставщиков на веб-сайте CalOptima Health по адресу www.caloptima.org.

Если вы не можете получить необходимое обслуживание у участвующего в программе поставщика в сети CalOptima Health, ваш РСР или специалист в сети CalOptima Health должен запросить у CalOptima Health разрешение на направление вас к поставщику, не входящему в сеть. Это называется направлением. Вам не нужно направление, чтобы обратиться к поставщику услуг, не входящему в сеть, и получить услуги деликатной медицинской помощи, перечисленные в разделе «Деликатная медицинская помощь» далее в этой главе.

Прочитайте остальную часть этой главы, чтобы узнать больше о РСР, Каталоге поставщиков и сети поставщиков.

Программа Medi-Cal Rx обеспечивает страховое покрытие амбулаторных рецептурных препаратов. Чтобы узнать больше, прочитайте раздел «Другие программы и услуги Medi-Cal» в Главе 4.

Поставщик первичной медицинской помощи (Primary care provider, РСР)

Ваш поставщик первичной медицинской помощи (primary care provider, РСР) — это лицензированный поставщик медицинских услуг, к которому вы обращаетесь за большей частью медицинской помощи. Ваш РСР также поможет вам получить другие виды необходимой вам медицинской помощи. Вам необходимо выбрать РСР в течение 30 дней с момента регистрации в программе CalOptima Health. В зависимости от вашего возраста и пола вы можете выбрать в качестве РСР врача общей практики, акушера-гинеколога, семейного врача, терапевта или педиатра.

В качестве вашего РСР также может выступать практикующая медсестра (nurse practitioner, NP), помощник врача (physician assistant, PA) или сертифицированная медсестра-акушерка. Если вы выберете медсестру, помощника врача или сертифицированную медсестру-акушерку, вам может быть назначен врач, который будет контролировать ваше лечение. Если вы являетесь участником как Medicare, так и Medi-Cal или у вас также есть другая комплексная медицинская страховка, вам не нужно выбирать РСР.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт www.caloptima.org.

В качестве основного РСР вы можете выбрать поставщика медицинских услуг для индейцев (Indian Health Care Provider, IHCP), медицинский центр с федеральной квалификацией (Federally Qualified Health Center, FQHC), или сельскую клинику (Rural Health Clinic, RHC). В зависимости от типа поставщика услуг вы можете выбрать одного РСР для себя и других членов семьи, являющихся членами плана CalOptima Health, при условии, что такой РСР доступен.

Примечание: Американские индейцы могут выбрать IHCP в качестве своего РСР, даже если IHCP не входит в сеть CalOptima Health.

Если вы не выберете РСР в течение 30 дней с момента регистрации, CalOptima Health назначит вам РСР. Если вам назначен РСР и вы хотите его сменить, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). РСР сменится в первый день следующего месяца.

Ваш РСР будет:

- Исследовать историю вашего здоровья и ваши потребности
- Вести ваши медицинские записи
- Предоставлять вам необходимую профилактическую и плановую медицинскую помощь
- Направлять вас к специалисту, если он вам нужен
- Организовывать госпитализацию, если она вам нужна

Вы можете найти РСР в сети CalOptima Health в каталоге поставщиков. В каталоге поставщиков имеется список IHCP, FQHC и RHC, которые работают с CalOptima Health.

Вы можете найти Каталог поставщиков CalOptima Health онлайн по адресу **www.caloptima.org**. Вы также можете запросить каталог поставщиков по почте, позвонив по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Вы также можете позвонить и узнать, принимает ли выбранный вами РСР новых пациентов.

Выбор врачей и других поставщиков услуг

Вы лучше всех знаете свои потребности в медицинской помощи, поэтому лучше всего выбрать РСР самостоятельно. Лучше всего оставаться у одного РСР, чтобы он мог узнать о ваших потребностях в медицинском обслуживании. Однако если вы хотите сменить РСР, вы можете сделать это в любое время. Вам необходимо выбрать РСР который работает в сети поставщиков CalOptima Health и принимает новых пациентов.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Выбранный вами новый врач станет вашим РСР в первый день следующего месяца после внесения изменений.

Чтобы сменить РСР, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТТ **711**). Вы также можете получить доступ к нашему защищенному онлайн-порталу для участников по адресу **www.caloptima.org**, чтобы сменить свою медицинскую сеть или РСР.

CalOptima Health может сменить РСР, если РСР не принимает новых пациентов, больше не входит в сеть CalOptima Health, не оказывает услуги пациентам вашего возраста или если у РСР есть не решенные проблемы с качеством обслуживания. CalOptima Health или ваш РСР могут также попросить вас перейти к другому РСР, если вы не можете найти общий язык или договориться с вашим РСР, или если вы пропускаете приемы или опаздываете на приемы. Если CalOptima Health необходимо сменить РСР, CalOptima Health сообщит вам об этом в письменном виде.

Если ваш РСР сменится, вы получите по почте письмо и новую идентификационную карточку участника программы CalOptima Health. Там будет указано имя вашего нового РСР. Позвоните в службу поддержки клиентов, если у вас возникли вопросы по получению новой идентификационной карточки.

О чем следует подумать при выборе РСР:

- Принимает ли РСР детей?
- Работает ли РСР в клинике, услугами которой я хочу пользоваться?
- Расположен ли кабинет РСР недалеко от моего дома, работы или школы моих детей?
- Находится ли кабинет РСР недалеко от моего места жительства и легко ли до него добраться?
- Говорят ли врачи и персонал на моем языке?
- Сотрудничает ли РСР с больницей, которая мне нравится?
- Предоставляет ли РСР необходимые мне услуги?
- Соответствуют ли часы работы РСР моему графику?
- Сотрудничает ли РСР со специалистами, услугами которых я пользуюсь?

Первичный прием у врача (Initial Health Appointment, ИНА)

План CalOptima Health рекомендует вам, как новому участнику, посетить своего нового РСР в течение 120 дней для первого медицинского осмотра, который называется первичным приемом у врача (Initial Health Appointment, ИНА). Цель



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТТ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

первичного приема у врача — помочь РСР узнать историю вашего лечения и ваши потребности. Ваш РСР может задать вам вопросы о вашем здоровье или попросить вас заполнить анкету. Ваш РСР также расскажет вам о консультациях и занятиях по медицинскому просвещению, которые могут вам помочь.

Когда вы позвоните, чтобы записаться на первичный прием к врачу, скажите сотруднику, который ответит на звонок, что вы являетесь участником плана CalOptima Health. Сообщите сотруднику номер вашей идентификационной карточки CalOptima Health.

Возьмите на прием свои идентификационные карточки Medi-Cal BIC и CalOptima Health. Рекомендуется взять с собой на прием список принимаемых вами лекарств и подготовленных вопросов. Подготовьте список ваших потребностей и проблем, связанных с медицинским обслуживанием, для беседы с вашим РСР.

Обязательно позвоните в кабинет своего РСР, если вы опаздываете или не можете прийти на прием.

Если у вас есть вопросы по поводу вашего первого приема у врача, позвоните по номеру **1-714-246-8500** or toll free at **1-888-587-8088** или по бесплатному номеру (линия TTY **711**).

Плановая медицинская помощь

Плановая медицинская помощь — это регулярный уход за здоровьем. Он включает в себя профилактический уход, который также называют оздоровительным или медицинским. Это поможет вам оставаться здоровыми и не заболеть. Профилактический уход включает в себя регулярные осмотры, скрининги, вакцинацию, медицинское воспитание и консультирование.

CalOptima Health рекомендует регулярно проходить профилактическое обследование, особенно детям. Участники программы CalOptima Health могут получить все рекомендованные Американской академией педиатрии и Центрами Medicare и Medicaid Services услуги по ранней профилактике. Эти проверки включают проверку слуха и зрения, которые могут помочь обеспечить здоровое развитие и обучение. Список услуг, рекомендуемых педиатрами, можно найти в рекомендациях «Светлое будущее» Американской академии педиатрии по адресу https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Плановая медицинская помощь также включает уход во время болезни. CalOptima Health покрывает расходы на плановую медицинскую помощь, предоставляемую вашим РСР.

Ваш РСР будет:

- Предоставлять вам большую часть планового ухода, включая регулярные осмотры, иммунизацию (прививки), лечение, рецепты, необходимые обследования и медицинские консультации.
- Вести ваши медицинские записи
- Направлять вас к специалисту, если он вам нужен
- Назначать проведение рентгена, маммографии или лабораторных исследований, если они вам необходимы

Если вам потребуется плановая медицинская помощь, позвоните своему РСР и запишитесь на прием. Обязательно позвоните своему РСР, прежде чем обратиться за медицинской помощью (кроме экстренных ситуаций). В экстренной ситуации позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.

Чтобы узнать больше о медицинском обслуживании и услугах, которые покрывает или не покрывает план CalOptima Health, прочитайте главу 4 «Льготы и услуги», и главу 5 «Благополучие детей и подростков» в этом руководстве.

Все поставщики медицинских услуг, входящие в сеть CalOptima Health, могут использовать вспомогательные средства и услуги для общения с людьми с ограниченными возможностями. Они также могут общаться с вами на другом языке или в другом формате. Сообщите своему поставщику услуг или в план CalOptima Health, что вам нужно.

Сеть поставщиков услуг

Сеть поставщиков услуг Medi-Cal — это группа врачей, больниц и других поставщиков, которые работают с CalOptima Health для предоставления услуг, покрываемых программой Medi-Cal, участникам программы Medi-Cal.

CalOptima Health — это план управляемого медицинского обслуживания. Выбирая наш план Medi-Cal, вы выбираете получение медицинской помощи через нашу программу. Вы должны получать большинство покрываемых услуг через CalOptima



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Health, у поставщиков, входящих в нашу сеть. Вы можете обратиться к поставщику услуг, не входящему в сеть, для получения неотложной помощи или услуг по планированию семьи без направления или предварительного одобрения. Вы также можете обратиться к поставщику медицинских услуг, не входящему в нашу сеть, для получения неотложной помощи за пределами зоны обслуживания, если вы находитесь в районе, который мы не обслуживаем. Для получения любых других услуг вне сети плана, необходимо иметь направление или предварительное разрешение, иначе они не будут покрываться.

Примечание: Американские индейцы могут выбрать IHCP в качестве своего РСР, даже если IHCP не входит в сеть CalOptima Health.

Если у вашего РСР, больницы или другого поставщика услуг есть моральные возражения против предоставления вам покрываемой услуги, например, планирования семьи или аборта, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Более подробную информацию о моральных возражениях вы найдете в разделе «Моральные возражения» далее в этой главе.

Если у вашего поставщика медицинских услуг есть моральные возражения против предоставления вам покрываемых медицинских услуг, он может помочь вам найти другого поставщика, который предоставит вам необходимые услуги. План CalOptima Health также может помочь вам найти поставщика, который выполнит эту услугу.

Поставщики услуг, входящие в сеть

Для большинства своих нужд в сфере здравоохранения вы будете пользоваться услугами поставщиков, входящих в сеть CalOptima Health . Вы будете получать профилактическую и плановую медицинскую помощь от поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть. Вы также будете пользоваться услугами специалистов, больниц и других поставщиков услуг, входящих в сеть CalOptima Health.

Чтобы получить каталог поставщиков услуг, входящих в сеть, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Вы также можете найти каталог поставщиков в Интернете по адресу **www.caloptima.org**. Чтобы получить экземпляр перечня контрактных препаратов, позвоните в Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (линия ТТУ 1-800-977-2273) и нажмите 7 или 711. Или перейдите на сайт Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Вы должны получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) от CalOptima Health, прежде чем обратиться к поставщику, не входящему в сеть CalOptima Health, в том числе в пределах зоны обслуживания CalOptima Health, за исключением следующих случаев:

- Если вам нужна неотложная помощь, позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.
- Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания CalOptima Health и нуждаетесь в неотложной помощи, обратитесь в любое учреждение неотложной помощи.
- Если вам нужны услуги по планированию семьи, обратитесь к любому поставщику услуг Medi-Cal без предварительного одобрения (предварительного разрешения).
- Если вам требуются услуги в области психического здоровья, обратитесь к поставщику услуг, входящему в сеть, или поставщику услуг психического здоровья округа без предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Если вы не подходите ни под один из перечисленных выше случаев и не получили предварительное одобрение (предварительное разрешение) перед получением услуг от поставщика, не входящего в сеть, возможно, вы должны будете самостоятельно оплатить все услуги, которые вы получили от поставщиков, не входящих в сеть.

Поставщики, не входящие в сеть, которые находятся в зоне обслуживания

Поставщики, не входящие в сеть, — это поставщики, с которыми нет соглашения о сотрудничестве с CalOptima Health. За исключением неотложной помощи, семейной помощи, деликатной помощи и помощи, предварительно одобренной CalOptima Health, вам, возможно, придется оплачивать любую помощь, полученную от поставщиков, не входящих в сеть, в вашей зоне обслуживания.

Если вам нужны необходимые по медицинским показаниям услуги, которых нет в сети, вы можете получить их бесплатно у поставщика, не входящего в сеть. CalOptima Health может одобрить направление к поставщику услуг, не входящему в сеть, если необходимые вам услуги недоступны в сети или расположены очень далеко от вашего дома. Если мы дадим вам направление к поставщику медицинских услуг, не входящему в нашу сеть, мы оплатим ваше лечение.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Для получения неотложной помощи в зоне обслуживания CalOptima Health вы должны обратиться к поставщику неотложной помощи, входящему в сеть CalOptima Health. Для получения неотложной помощи от поставщика медицинских услуг, входящего в сеть, предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется. Чтобы получить неотложную помощь у поставщика, не входящего в сеть, в зоне обслуживания CalOptima Health, вам необходимо получить предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Если вы получаете неотложную помощь у поставщика, не входящего в сеть, в зоне обслуживания CalOptima Health, вам, возможно, придется оплатить эти услуги. Более подробная информация о неотложной помощи, экстренной помощи и услугах деликатной помощи приведена далее в этой главе.

Примечание: Если вы являетесь американским индейцем, вы можете получить медицинскую помощь в ИНСР вне нашей сети поставщиков услуг без направления. ИНСР, не входящий в сеть, также может направить участников из числа американских индейцев к поставщику, входящему в сеть, не требуя предварительно направления от РСР, входящего в сеть.

Если вам нужна помощь с услугами вне сети, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

За пределами зоны обслуживания

Если вы находитесь в зоне обслуживания CalOptima Health и вам нужна помощь, которая **не** является экстренной или срочной, немедленно позвоните своему РСР. Также вы можете позвонить по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Наша зона обслуживания — округ Orange, штат Калифорния.

Для получения неотложной помощи позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи. CalOptima Health покрывает расходы на неотложную помощь, оказываемую вне сети. Если вы едете в Канаду или Мексику и вам нужна неотложная помощь, требующая госпитализации, CalOptima Health покроет расходы на ваше лечение. Если вы путешествуете за пределами Канады или Мексики и нуждаетесь в неотложной помощи, срочной помощи или любых медицинских услугах, CalOptima Health **не** покроет ваше лечение.

Если вы заплатили за неотложную помощь, требующую госпитализации, в Канаде или Мексике, вы можете попросить CalOptima Health вернуть вам деньги. CalOptima Health рассмотрит ваш запрос. Чтобы узнать больше о возврате



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

средств, прочитайте Главу 2 «О вашем плане медицинского страхования» в этом руководстве.

Если вы находитесь в другом штате или на территории Соединенных Штатов, например, на Американском Самоа, Гуаме, Северных Марианских островах, Пуэрто-Рико или Американских Виргинских островах, план покрывает неотложную помощь. Не все больницы и врачи принимают Medicaid. (Medi-Cal — это название Medicaid в Калифорнии.) Если вам нужна неотложная помощь за пределами Калифорнии, как можно скорее сообщите в больнице или врачу отделения неотложной помощи, что вы являетесь участником программы Medi-Cal и плана CalOptima Health.

Попросите сотрудников больницы сделать копии вашей идентификационной карточки CalOptima Health. Сообщите больнице и врачам, чтобы они выставили счет CalOptima Health. Если вы получили счет за услуги, оказанные в другом штате, сразу же позвоните в CalOptima Health. Мы самостоятельно договоримся с больницей и/или врачом об оплате вашего лечения планом CalOptima Health.

Если вы находитесь за пределами Калифорнии и у вас возникла экстренная необходимость в получении рецептурных препаратов для амбулаторного лечения, попросите аптеку позвонить в Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273.

Примечание: Американские индейцы могут получать услуги ИНСП, не входящих в сеть.

Программа California Children's Services (CCS) - это государственная программа, в рамках которой лечат детей в возрасте до 21 года, имеющих определенные состояния здоровья, заболевания или хронические проблемы со здоровьем и соответствующих правилам программы CCS. Если вам требуются медицинские услуги в связи с заболеванием, на которое распространяется программа CCS, а в сети CalOptima Health нет специалиста, включенного в программу CCS, который может оказать вам необходимую помощь, вы можете бесплатно обратиться к поставщику, не входящему в сеть поставщиков. Чтобы узнать больше о программе CCS, прочитайте главу 4 «Льготы и услуги» данного руководства.

Если у вас есть вопросы о лечении вне сети плана или за пределами зоны обслуживания, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Если офис закрыт, а вам нужна помощь представителя CalOptima Health, позвоните на линию консультаций медсестер CalOptima Health по номеру **1-844 447 8441** (линия ТТУ **1-844-514-3774**), 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонок бесплатный.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Если вам нужна срочная помощь за пределами зоны обслуживания CalOptima Health, обратитесь в ближайшее учреждение неотложной помощи. Если вы путешествуете за пределами США и вам нужна неотложная помощь, CalOptima Health не покроет ваше лечение. Более подробную информацию о неотложной помощи см. в разделе «Неотложная помощь» далее в этой главе.

Сети учреждений здравоохранения

Сеть учреждений здравоохранения — это группа врачей, больниц и других поставщиков, которые работают с CalOptima Health для предоставления услуг, покрываемых программой Medi-Cal, участникам программы Medi-Cal.

Как работает система управляемого медицинского обслуживания

CalOptima Health — это план управляемого медицинского обслуживания. CalOptima Health обслуживает участников плана, проживающих в округе Orange. В рамках управляемого медицинского обслуживания ваш РСР, специалисты, клиника, больница и другие поставщики услуг работают вместе, чтобы предоставлять вам необходимые медицинские услуги.

CalOptima Health заключает договоры с медицинскими группами для предоставления услуг участникам плана CalOptima Health. Медицинская группа состоит из врачей, которые являются РСР и специалистами. Медицинская группа сотрудничает с другими поставщиками услуг, такими как лаборатории и поставщики медицинского оборудования длительного пользования. Медицинская группа также имеет связь с больницами. Имя вашего РСР, название медицинской группы и больницы указаны на вашей идентификационной карточке CalOptima Health.

Когда вы присоединяетесь к CalOptima Health, вы выбираете себе РСР или вам его назначают. Ваш РСР входит в медицинскую группу. Ваш РСР и медицинская группа руководят обслуживанием всех ваших медицинских потребностей. Ваш РСР может направить вас к специалистам или назначить лабораторные анализы и рентгенографию. Если вам необходимы услуги, требующие предварительного одобрения (предварительного разрешения), CalOptima Health или ваша медицинская группа рассмотрят предварительное одобрение (предварительное разрешение) и примут решение об одобрении услуги.

В большинстве случаев вам придется обращаться к специалистам и другим медицинским работникам, которые работают в той же медицинской группе, что и ваш РСР. За исключением экстренных случаев, вы должны получать стационарное лечение в больнице, входящей в вашу медицинскую группу.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Иногда вам может потребоваться услуга, которая недоступна у поставщика в медицинской группе. В этом случае ваш РСР направит вас к поставщику услуг, входящему в другую медицинскую группу или поставщику, не входящему в сеть. Ваш РСР запросит предварительное одобрение (предварительное разрешение) на обращение к этому поставщику услуг.

В большинстве случаев вам необходимо получить предварительное разрешение от вашего РСР, медицинской группы или CalOptima Health, прежде чем вы сможете обратиться к поставщику медицинских услуг, не входящему в сеть, или поставщику медицинских услуг, который не входит в вашу медицинскую группу. Вам не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения экстренных услуг, услуг по планированию семьи или услуг по охране психического здоровья в рамках сети.

Врачи

Вы выберете врача или другого поставщика услуг из Каталога поставщиков медицинских услуг CalOptima Health в качестве вашего РСР. Выбранный вами РСР должен быть поставщиком услуг, входящим в сеть. Чтобы получить копию Каталога поставщиков CalOptima Health, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Вы также можете найти его онлайн на сайте **www.caloptima.org**.

Если вы выбираете нового РСР, вам также следует позвонить этому РСР, чтобы убедиться, что он принимает новых пациентов.

Если у вас был врач до того, как вы стали участником плана CalOptima Health, и этот врач не входит в сеть CalOptima Health, вы, возможно, сможете продолжить пользоваться его услугами в течение определенного времени. Это называется «непрерывность оказания медицинской помощи». Более подробную информацию о непрерывности оказания медицинской помощи вы можете прочитать в этом руководстве. Чтобы узнать больше, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Если вам нужен специалист, ваш РСР направит вас к специалисту сети CalOptima Health. Для некоторых специалистов направление не требуется. Подробнее о направлениях читайте в разделе «Направление» далее в этой главе.

Помните, что если вы не выберете РСР, его выберет CalOptima Health, если у вас нет другой комплексной медицинской страховки в дополнение к Medi-Cal. Вы лучше всех знаете свои потребности в медицинской помощи, поэтому лучше всего



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

выбрать PCP самостоятельно. Если вы являетесь участником программ Medicare и Medi-Cal или у вас также есть другая комплексная медицинская страховка, вам не нужно выбирать PCP из сети CalOptima Health.

Если вы хотите сменить PCP, вам необходимо выбрать PCP из Каталога поставщиков услуг CalOptima Health. Убедитесь, что PCP принимает новых пациентов. Чтобы сменить PCP, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**) Вы также можете зайти на наш защищенный онлайн-портал <https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>, чтобы изменить свою медицинскую сеть или PCP.

Больницы

В экстренной ситуации позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.

Если ситуация не экстренная и вам требуется стационарное лечение, ваш PCP решит, в какую больницу вас направят. Вам нужно будет обратиться в больницу, услугами которой пользуется ваш PCP и которая находится в сети поставщиков услуг CalOptima Health. В Каталоге поставщиков медицинских услуг перечислены больницы сети CalOptima Health.

Специалисты по женскому здоровью

Вы можете обратиться к специалисту по женскому здоровью в сети CalOptima Health для получения покрываемого обслуживания, необходимого для оказания профилактических и плановых услуг по уходу за женским здоровьем. Для получения этих услуг вам не нужно направление или разрешение от вашего PCP. Или позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Вы также можете позвонить на круглосуточную линию консультаций медсестер CalOptima Health по номеру **1-844-447-8441** (линия TTY **1-844-514-3774**).

Для получения услуг по планированию семьи ваш поставщик услуг не обязательно должен входить в сеть поставщиков CalOptima Health. Вы можете выбрать любого поставщика услуг Medi-Cal и обратиться к нему без направления или предварительного одобрения (предварительного разрешения). Для получения помощи в поиске поставщика услуг Medi-Cal за пределами сети поставщиков услуг CalOptima Health, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088**.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт www.caloptima.org.

Каталог поставщиков услуг

Каталог поставщиков услуг CalOptima Health содержит список поставщиков услуг сети CalOptima Health. Сеть — это группа поставщиков услуг, которые работают с CalOptima Health.

В Каталоге поставщиков услуг CalOptima Health перечислены больницы, врачи общей практики, специалисты, практикующие медсестры, медсестры-акушерки, помощники врачей, поставщики услуг по планированию семьи, центры семейного здравоохранения, поставщики амбулаторных услуг в области психического здоровья, центры неотложной помощи RHC, учреждения сестринского ухода, поставщики услуг поддержки, общественные службы по работе со взрослыми (Community Based Adult Services, CBAS) и поставщики услуг по лечению зрения.

В Каталоге поставщиков услуг, входящих в сеть CalOptima Health, указаны названия, специализации, адреса, номера телефонов, часы работы и языки общения. С его помощью можно узнать, принимает ли поставщик новых пациентов. В нем также указывается физическая доступность здания, например, наличие парковки, пандусов, лестниц с поручнями, уборных с широкими дверями и штангами

Чтобы узнать больше об образовании врача, профессиональной квалификации, окончании ординатуры, обучении и сертификации, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Онлайн-каталог поставщиков услуг можно найти по адресу **www.caloptima.org**.

Если вам нужен печатный каталог поставщиков услуг, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Список аптек, работающих с Medi-Cal Rx, можно найти в Справочнике аптек Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Вы также можете найти ближайшую к вам аптеку, позвонив в Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (линия ТТУ 1-800-977-2273) и нажав 7 или 711.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Своевременный доступ к медицинской помощи

Ваш поставщик медицинских услуг, входящий в сеть, должен обеспечить своевременный доступ к медицинской помощи с учетом ваших потребностей в медицинской помощи. Как минимум, он должен назначить вам прием в сроки, указанные в таблице ниже.

Тип приема	Срок ожидания приема:
Приемы для оказания неотложной помощи, не требующие предварительного одобрения (предварительного разрешения)	48 часов
Приемы для оказания неотложной помощи, требующие предварительного одобрения (предварительного разрешения)	96 часов
Несрочные (плановые) приемы у врача первичной помощи	10 рабочих дней
Несрочные (плановые) приемы у специалистов	15 рабочих дней
Несрочные (плановые) приемы у специалиста по психическому здоровью (не врача)	10 рабочих дней
Несрочные (плановые) повторные приемы у специалиста по психическому здоровью (не врача)	10 рабочих дней с момента последнего приема
Несрочные (плановые) приемы для получения дополнительных (вспомогательных) услуг по диагностике или лечению травм, заболеваний или других состояний здоровья	15 рабочих дней

Другие стандарты времени ожидания	Срок ожидания приема:
Время ожидания по телефону службы поддержки клиентов в обычные рабочие часы	10 минут
Время ожидания телефонного звонка на линию консультаций медсестер	30 минут (соединение с медсестрой)



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Иногда более длительное ожидание приема не является проблемой. Ваш врач может назначить вам более длительное время ожидания, если это не навредит вашему здоровью. В вашей медицинской карте необходимо отметить, что более длительное время ожидания не нанесет вреда вашему здоровью. Вы можете подождать более позднего приема или позвонить в CalOptima Health, чтобы обратиться к другому поставщику услуг по вашему выбору. Ваш врач и CalOptima Health выполнят ваше пожелание.

Ваш врач может порекомендовать вам конкретный график профилактических услуг, последующего наблюдения за текущими заболеваниями или постоянных направлений к специалистам в зависимости от ваших потребностей.

Сообщите нам, если вам нужны услуги переводчика, включая переводчика на язык жестов, когда вы звоните в CalOptima Health или когда вы получаете покрываемые услуги. Услуги переводчика предоставляются бесплатно. Мы настоятельно не рекомендуем использовать в качестве переводчиков несовершеннолетних или членов семьи. Чтобы узнать больше о предлагаемых нами услугах устного перевода, позвоните по телефону **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Если вам требуются услуги переводчика, включая язык жестов, в аптеке Medi-Cal Rx, позвоните в службу поддержки клиентов Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273, круглосуточно, 7 дней в неделю. Пользователи линии TTY могут звонить по номеру 711 с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00.

Время или расстояние в пути до места оказания медицинской помощи

План CalOptima Health должен соблюдать нормы времени на дорогу или расстояния для вашего обслуживания. Эти стандарты помогают вам получить медицинскую помощь, не уезжая слишком далеко от места проживания. Стандарты времени в пути или расстояния зависят от округа, в котором вы проживаете.

Если план CalOptima Health не может оказать вам медицинскую помощь в пределах этих стандартов времени в пути или расстояния, DHCS может разрешить другой стандарт, называемый альтернативным стандартом доступа. Нормы времени или расстояния, установленные планом CalOptima Health для места вашего проживания, можно найти на сайте **www.caloptima.org**. Вы также можете позвонить по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Доступ считается отдаленным, если вы не можете добраться до поставщика услуг в пределах норм времени в пути или расстояния, установленных CalOptima Health для вашего округа, независимо от любых альтернативных норм доступа, которые план CalOptima Health может использовать для местности с вашим почтовым индексом.

Если вам нужна помощь от поставщика, расположенного далеко от вашего места жительства, позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Они могут помочь вам найти поставщика медицинских услуг, расположенного ближе к вам. Если план CalOptima Health не можете найти для вас расположенного поблизости поставщика услуг, вы можете попросить CalOptima Health организовать для вас транспорт до вашего поставщика услуг, даже если этот поставщик услуг находится далеко от вашего места жительства.

Если вам нужна помощь с поставщиками фармацевтических услуг, позвоните в Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (линия ТТУ 1-800-977-2273) и нажмите 7 или 711.

Приемы у врача

Когда вам нужна медицинская помощь:

- Позвоните своему РСР
- При звонке имейте наготове свою идентификационную карту участника плана CalOptima Health
- Оставьте сообщение с вашим именем и номером телефона, если кабинет врача закрыт.
- Возьмите на прием свои идентификационные карточки Medi-Cal BIC и CalOptima Health.
- При необходимости попросите организовать для вас транспортировку до места назначения.
- Попросите о необходимой языковой помощи или услугах переводчика заранее, чтобы получить их во время приема.
- Не опаздывайте на прием, приходите на несколько минут раньше, чтобы зарегистрироваться, заполнить формы и ответить на любые вопросы, которые могут возникнуть у вашего РСР.
- Если вы не можете прийти на прием или опаздываете, немедленно сообщите об этом по телефону.
- Подготовьте свои вопросы и информацию о лекарствах.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Если у вас возникла чрезвычайная ситуация, позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи. Если вам нужна помощь в принятии решения о том, насколько срочно вы нуждаетесь в медицинской помощи, а ваш PCP не может с вами поговорить, позвоните на линию консультаций медсестер CalOptima Health по номеру **1-844-447-8441** (линия TTY **1-844-514-3774**)

Как попасть на прием

Если у вас нет возможности добраться до места оказания покрываемых услуг и обратно, CalOptima Health поможет организовать для вас транспорт. В зависимости от вашей ситуации вы можете претендовать на медицинскую или на немедицинскую транспортировку. Эти транспортные услуги не предназначены для экстренных случаев и могут быть бесплатными.

Если у вас возникла экстренная ситуация, звоните по номеру **911**. Транспорт предоставляется для услуг и приемов, не связанных с оказанием неотложной помощи.

Чтобы узнать больше, прочитайте раздел «Транспортные льготы в ситуациях, не являющихся чрезвычайными» далее в этой главе.

Отмена и перенос приема

Если вы не можете прийти на прием, немедленно позвоните в кабинет своего врача. Большинство поставщиков услуг требуют, чтобы вы позвонили за 24 часа (1 рабочий день) до приема, если вам необходимо отменить запись. Если вы пропустите повторные приемы, ваш врач может прекратить оказывать вам медицинскую помощь, и вам придется искать нового врача.

Оплата

Вам **не нужно** платить за покрываемые услуги, кроме случаев, когда вы оплачиваете долю расходов на долгосрочный уход. Более подробная информация приведена в разделе «Участники, получающие долгосрочный уход и оплачивающие долю расходов» в Главе 2. В большинстве случаев вы не получите счет от поставщика услуг. При получении медицинских услуг или рецептов вы должны предъявить свою идентификационную карточку CalOptima Health и карточку Medi-Cal BIC, чтобы ваш поставщик знал, кому выставлять счет. Вы можете получить Разъяснение льгот (Explanation of Benefits, EOB) или выписку от поставщика услуг. EOB и выписки не являются счетами.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Если вы получили счет, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Если вы получили счет за рецептурные препараты, позвоните в Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (линия ТТУ 1-800-977-2273) и нажмите 7 или **711**. Или посетите веб-сайт Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Сообщите CalOptima Health сумму, которую с вас требуют, дату получения услуги и причину выставления счета. CalOptima Health поможет вам выяснить, был ли счет выставлен за покрываемую услугу или нет. Вам не нужно платить поставщикам какие-либо суммы, которые план CalOptima Health должен оплачивать поставщикам за любые покрываемые услуги. Если вы получаете лечение у поставщика услуг, не входящего в сеть, и вы не получили предварительное одобрение (предварительное разрешение) от CalOptima Health, вам, возможно, придется заплатить за такое лечение.

Вам необходимо получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) от CalOptima Health, прежде чем вы посетите стороннего поставщика услуг, за исключением случаев, когда:

- Вам нужна экстренная помощь, в этом случае позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшую больницу.
- Вам необходимы услуги по планированию семьи или услуги, связанные с тестированием на инфекции, передающиеся половым путем. В этом случае вы можете обратиться к любому поставщику услуг Medi-Cal без предварительного одобрения (предварительного разрешения).
- Вам необходимы услуги в сфере психического здоровья. В этом случае вы можете обратиться к поставщику услуг в рамках сети или к поставщику услуг в рамках окружного плана охраны психического здоровья без предварительного одобрения (предварительного разрешения)

Если вам нужно получить необходимую медицинскую помощь от поставщика, не входящего в сеть, поскольку она недоступна в сети CalOptima Health, вам не придется платить, если лечение покрывается программой Medi-Cal и вы получили предварительное одобрение (предварительное разрешение) от CalOptima Health. Чтобы узнать больше о неотложной помощи, экстренной помощи и деликатных услугах, перейдите к соответствующим разделам в этой главе.

Если вы получили счет или вас просят внести доплату, которую, по вашему мнению, вы не должны платить, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Если вы оплатили счет, вы можете подать заявление о возмещении расходов в CalOptima Health. Вам нужно будет письменно



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

сообщить CalOptima Health о товаре или услуге, за которые вы заплатили. План CalOptima Health рассмотрит вашу претензию и решит, сможете ли вы получить деньги обратно.

Если у вас возникли вопросы, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Если вы получаете услуги в системе Управления по делам ветеранов или получаете не покрываемые или не одобренные услуги за пределами Калифорнии, вам может потребоваться оплатить их.

CalOptima Health не возмещает оплаченные вами суммы в следующих случаях:

- Вы получили услуги, не покрываемые программой Medi-Cal, например косметические услуги.
- У вас есть неоплаченная доля расходов по программе Medi-Cal
- Вы обратились к врачу, который не участвует в программе Medi-Cal, и подписали форму о том, что хотите, чтобы вас осмотрели в любом случае, и вы сами оплатите услуги.
- Вы просите возместить вам доплаты по Части D программы Medicare за рецептурные препараты, покрываемые вашим планом по Части D программы Medicare

Направления

Если вам необходим специалист для лечения, ваш PCP или другой специалист выдаст вам направление к нему. Специалист — это поставщик услуг, специализирующийся на одном виде медицинских услуг. Врач, который вас направит, поможет вам выбрать специалиста. Чтобы помочь вам своевременно обратиться к специалисту, DHCS устанавливает временные рамки для записи участников на прием. Эти временные рамки перечислены в разделе «Своевременный доступ к медицинской помощи» ранее в этой главе. В кабинете вашего PCP вам помогут записаться на прием к специалисту.

Другие услуги, для которых может потребоваться направление, включают в себя процедуры в кабинете, рентген, лабораторные исследования и частную службу ухода за больными.

Ваш PCP может выдать вам форму, которую нужно предоставить специалисту. Специалист заполнит форму и отправит ее вашему PCP. Специалист будет лечить вас до тех пор, пока, по его мнению, вам необходимо лечение.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Если у вас есть проблема со здоровьем, которая требует специальной медицинской помощи в течение длительного времени, вам может потребоваться постоянное направление. Наличие постоянного направления означает, что вы можете обращаться к одному и тому же специалисту несколько раз, без необходимости получать направление каждый раз.

Если у вас возникли проблемы с получением постоянного направления или вы хотите получить копию Политики направлений CalOptima Health, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Вам **не нужно** направление для следующих целей:

- Приемы у PCP
- Приемы у акушера/гинеколога
- Приемы для экстренного или неотложного лечения
- Деликатные услуги для взрослых, такие как помощь жертвам сексуального насилия
- Услуги по планированию семьи (чтобы узнать больше, позвоните в Офис информации и справочной службы по планированию семьи по номеру 1-800-942-1054)
- Тестирование на ВИЧ и соответствующее консультирование (12 лет и старше)
- Услуги по лечению инфекций, передающихся половым путем (12 лет и старше)
- Услуги мануальной терапии (может потребоваться направление, если они предоставляются FQHC, RHC и IHCP, которые не входят в сеть)
- Первичная оценка психического здоровья
- Профилактические услуги, такие как маммография
- Услуги по тестированию на биомаркеры рака на поздней 3 или 4 стадии (тесты, помогающие подобрать индивидуальное лечение рака).

Несовершеннолетние также могут получать определенные амбулаторные услуги по охране психического здоровья, деликатные услуги и услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, без согласия родителя или опекуна. Чтобы узнать больше, прочтите раздел «Услуги для несовершеннолетних при их согласии» далее в этой главе и раздел «Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ» в главе 4 настоящего руководства.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Направления в рамках Закона о равенстве онкологической помощи в Калифорнии

Эффективное лечение сложных видов рака зависит от многих факторов. К ним относятся: постановка правильного диагноза и получение своевременного лечения от специалистов в области онкологических заболеваний. Если у вас диагностировано сложное онкологическое заболевание, новый закон о равенстве онкологической помощи в Калифорнии позволяет вам попросить у своего врача направление на лечение в онкологический центр, входящий в сеть Национального института рака (National Cancer Institute, NCI), онкологический центр, входящий в программу Общественных исследований в области онкологии (Community Oncology Research Program, NCORP) NCI или в соответствующий академический онкологический центр.

Если в сети CalOptima Health нет онкологического центра, назначенного NCI, CalOptima Health позволит вам попросить направление на лечение рака в один из таких центров в Калифорнии, не входящих в сеть, если центр, не входящий в сеть, и CalOptima Health договорятся об оплате, если вы не выберете другого поставщика услуг для лечения онкологического заболевания.

Если у вас диагностировали онкологическое заболевание, свяжитесь с CalOptima Health, чтобы узнать, имеете ли вы право на получение услуг в одном из этих онкологических центров.

Готовы бросить курить? Чтобы узнать об услугах на английском языке, позвоните по номеру 1-800-300-8086. Для общения на испанском языке позвоните по номеру 1-800-600-8191.

Для получения дополнительной информации перейдите по ссылке www.kickitca.org.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Предварительное одобрение (предварительное разрешение)

Для некоторых видов лечения вашему PCP или специалисту необходимо будет обратиться в CalOptima Health для получения разрешения, прежде чем вы получите медицинскую помощь. Это называется запросом предварительного одобрения или предварительного разрешения. Это значит, что плану CalOptima Health необходимо удостовериться в том, что лечение необходимо по медицинским показаниям.

Необходимые по медицинским показаниям услуги являются обоснованными и необходимыми для защиты вашей жизни, предотвращения серьезного заболевания или инвалидности или облегчения сильной боли, вызванной диагностированным заболеванием, болезнью или травмой. Для участников в возрасте до 21 года услуги Medi-Cal включают помощь, которая необходима по медицинским показаниям для устранения или облегчения физического или психического заболевания или состояния.

Следующие услуги **всегда** требуют предварительного одобрения (предварительного разрешения), даже если вы получаете их у поставщика услуг в сети CalOptima Health:

- Госпитализация, кроме экстренной
- Услуги вне зоны обслуживания CalOptima Health, если не требуется экстренная или неотложная помощь
- Амбулаторная хирургия
- Долгосрочный уход или квалифицированные услуги медсестры в учреждении сестринского ухода (включая учреждения подострой помощи для взрослых и детей, работающие по контракту с подразделением подострой помощи Департамента здравоохранения) или в учреждениях промежуточного ухода (включая учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD), учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития с услугами абилитации (ICF/DD-H), учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития с услугами сестринского ухода (ICF/DD-N))
- Специализированное лечение, диагностическая визуализация, анализы и процедуры
- Медицинские транспортные услуги, помимо экстренной транспортировки

Услуги скорой помощи не требуют предварительного одобрения (предварительного разрешения).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

План CalOptima Health должен принять решение (одобрение или отказ) по запросу на предварительное одобрение (предварительное разрешение) в течение 5 рабочих дней с момента получения необходимой информации. Когда поставщик делает запрос на предварительное одобрение (предварительное разрешение) и CalOptima Health считает, что соблюдение стандартных сроков может серьезно поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную функциональность, CalOptima Health примет решение о предварительном одобрении (предварительном разрешении) не позднее, чем через 72 часа. Это означает, что после получения запроса на предварительное одобрение (предварительное разрешение) CalOptima Health уведомит вас так быстро, как того требует состояние вашего здоровья, но не позднее, чем через 72 часа или 5 дней с момента запроса на услуги. Запросы на предварительное одобрение (предварительное разрешение) рассматривает клинический или медицинский персонал, такой как врачи, медсестры и фармацевты.

CalOptima Health никак не влияет на решение проверяющих об отклонении или одобрении покрытия или услуг. Если план CalOptima Health не одобряет запрос, он отправит вам письмо с уведомлением о действии (Notice of Action, NOA). В NOA будет указано, как подать апелляцию, если вы не согласны с решением.

План CalOptima Health свяжется с вами, если ему необходимо больше информации или больше времени для рассмотрения вашего запроса.

Вам никогда не потребуется предварительное одобрение (предварительное разрешение) для неотложной помощи, даже если она оказывается вне сети CalOptima Health или вне зоны обслуживания. Сюда также входят роды, если вы беременны. Предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется и для некоторых услуг деликатной помощи. Чтобы узнать больше об услугах деликатной помощи, прочтите раздел «Деликатная помощь» далее в этой главе.

По вопросам предварительного одобрения (предварительного разрешения) звоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Мнения других врачей

Возможно, вам захочется получить мнение другого врача относительно лечения, назначенного вашим врачом, или относительно вашего диагноза или плана лечения. Например, вам может понадобиться мнение другого врача, если вы хотите убедиться в правильности поставленного диагноза, не уверены, что вам



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

необходимо назначенное лечение или операция, или если вы попытались следовать плану лечения, но он не сработал. CalOptima Health оплатит мнение другого врача, если вы или ваш поставщик услуг в сети плана попросите об этом, и вы хотите получить такое мнение от поставщика услуг, входящего в сеть. Предварительное одобрение (предварительное разрешение) CalOptima Health не требуется, чтобы получить мнение другого врача от поставщика услуг, входящего в сеть. Если вы хотите получить мнение другого врача, мы направим вас к квалифицированному поставщику услуг в сети плана, который сможет вам его предоставить.

Чтобы получить мнение другого врача и помощь в выборе поставщика услуг, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). При необходимости ваш поставщик услуг, входящий в сеть, также может помочь вам получить направление для получения мнения другого врача.

Если в сети CalOptima Health нет поставщика услуг, который может предоставить свое мнение, CalOptima Health оплатит мнение другого врача от поставщика услуг, не входящего в сеть. CalOptima Health сообщит вам в течение 5 рабочих дней, одобрен ли выбранный вами поставщик услуг для получения второго мнения. Если у вас хроническое, тяжелое или серьезное заболевание или существует непосредственная и серьезная угроза вашему здоровью, включая, помимо прочего, потерю жизни, конечности, или важного органа или функции организма, CalOptima Health предоставит вам письменное решение в течение 72 часов.

Если CalOptima Health отклоняет вашу просьбу о предоставлении мнения другого врача, вы можете подать претензию. Дополнительная информация о претензиях приведена в разделе «Жалобы» в Главе 6. этого руководства.

Деликатная помощь

Услуги для несовершеннолетних при их согласии

Если вам меньше 18 лет, вы можете получить некоторые услуги без разрешения родителей или опекунов. Эти услуги называются услугами для несовершеннолетних при их согласии.

Вы можете получить эти услуги без разрешения родителей или опекунов:

- Услуги для пострадавших от изнасилования и других сексуальных домогательств
- Тестирование на беременность и консультирование по вопросам беременности



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Услуги контрацепции, такие как контроль рождаемости (за исключением стерилизации)
- Аборт

Если вам 12 лет или больше, вы можете получить эти услуги без разрешения родителей или опекунов:

- Амбулаторные услуги по охране психического здоровья и консультирование или услуги приюта с проживанием, исходя из вашего возраста и способности самостоятельно заботиться о своем здоровье
- Консультирование, профилактика, тестирование и лечение ВИЧ/СПИДа
- Профилактика, тестирование и лечение инфекций, передающихся половым путем, включая такие заболевания, как сифилис, гонорея, хламидиоз и простой герпес.
- Лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, при злоупотреблении наркотиками и алкоголем, включая скрининг, оценку, вмешательство и услуги по направлению к врачу
 - Чтобы узнать больше, прочитайте раздел «Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ» в главе 4 настоящего руководства.

Для тестирования на беременность, услуг контрацепции или услуг по лечению инфекций, передающихся половым путем, поставщик услуг или клиника не обязательно должны находиться в сети CalOptima Health. Вы можете выбрать любого поставщика услуг Medi-Cal и обратиться к нему за этими услугами без направления или предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Услуги, не связанные с оказанием деликатной помощи, оказываемые поставщиком, не входящим в сеть плана, могут не покрываться. Чтобы найти поставщика услуг Medi-Cal, который не входит в сеть Medi-Cal плана CalOptima Health или заказать транспортировку, чтобы добраться до поставщика услуг, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Более подробную информацию об услугах контрацепции можно найти в разделе «Профилактические и оздоровительные услуги и лечение хронических заболеваний» в главе 4 настоящего руководства.

Для получения услуг для несовершеннолетних при их согласии, которые являются амбулаторными услугами в области психического здоровья, вы можете обратиться к поставщику услуг, входящему или не входящему в сеть, без направления и предварительного одобрения (предварительного разрешения). Вашему РСР не нужно оформлять направление, и вам не нужно получать предварительное



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

одобрение (предварительное разрешение) CalOptima Health для получения услуг для несовершеннолетних при их согласии.

CalOptima Health не покрывает услуги для несовершеннолетних при их согласии, которые представляют собой специализированные услуги в области психического здоровья. Услуги для несовершеннолетних при их согласии, представляющие собой специализированные услуги в области охраны психического здоровья, покрывает план охраны психического здоровья того округа, в котором вы проживаете.

Чтобы получить специализированные услуги по охране психического здоровья, обратитесь к специалистам своего плана охраны психического здоровья вашего округа или в организацию по охране психического здоровья CalOptima Health в любое время, круглосуточно и без выходных. Чтобы найти бесплатные телефонные номера всех округов в Интернете, перейдите по ссылке:

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

Несовершеннолетние могут поговорить с представителем наедине о своих проблемах со здоровьем, позвонив по номеру круглосуточной службы линии консультации медсестер CalOptima Health по номеру **1-844-447-8441** (линия ТТУ **1-844-514-3774**).

Если вы можете дать согласие на лечение без согласия родителя или опекуна в соответствии с законом, CalOptima Health не будет предоставлять информацию об оказанных вам деликатных услугах держателю полиса CalOptima Health или основному подписчику плана или любому из зарегистрированных в программе CalOptima Health лиц без вашего письменного разрешения. Вы также можете попросить предоставить вам конфиденциальную информацию о ваших медицинских услугах в определенной форме или формате, при их наличии, и отправить ее вам в другое место. Чтобы узнать больше о том, как запросить конфиденциальную информацию, касающуюся деликатных услуг, прочитайте «Уведомление о правилах конфиденциальности» в Главе 7 настоящего руководства.

Деликатные услуги для взрослых

Если вам исполнилось 18 лет, вам не обязательно обращаться к РСР для получения определенной деликатной или приватной медицинской помощи. Вы можете выбрать любого врача или клинику для получения следующих видов медицинской помощи:

- Планирование семьи и контроль рождаемости, включая стерилизацию для взрослых в возрасте 21 года и старше
- Тестирование на беременность, консультирование и другие услуги, связанные с беременностью



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Профилактика и тестирование на ВИЧ/СПИД
- Профилактика, тестирование и лечение инфекций, передающихся половым путем
- Помощь жертвам сексуального насилия
- Амбулаторный аборт

Для оказания деликатной помощи врач или клиника не обязательно должны находиться в сети CalOptima Health. Вы можете обратиться за этими услугами к любому поставщику услуг Medi-Cal без направления или предварительного одобрения (предварительного разрешения) от CalOptima Health. Если вы получили медицинскую помощь, не указанную здесь как деликатная, у поставщика услуг, не входящего в нашу сеть, вам, возможно, придется за нее заплатить.

Если вам нужна помощь в поиске врача или клиники для этих услуг или помощь в получении этих услуг (включая транспортировку), позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Вы также можете позвонить на круглосуточную линию консультаций медсестер CalOptima Health по номеру **1-844-447-8441** (линия ТТУ **1-844-514-3774**).

CalOptima Health не будет предоставлять информацию о деликатных медицинских услугах вашему страхователю или основному подписчику плана CalOptima Health, а также любым участникам CalOptima Health без вашего письменного разрешения. Вы можете попросить предоставить вам конфиденциальную информацию о ваших медицинских услугах в определенной форме или формате, при их наличии, и отправить ее вам в другое место. Чтобы узнать больше о том, как запросить конфиденциальную информацию, касающуюся конфиденциальных услуг, прочитайте «Уведомление о правилах конфиденциальности» в Главе 7 настоящего руководства.

Моральные возражения

У некоторых поставщиков могут быть моральные возражения против некоторых покрываемых услуг. Они имеют право **не предоставлять** некоторые покрываемые услуги, если они не согласны с ними по моральным соображениям. Вы можете получить такие услуги у другого поставщика. Если у вашего поставщика услуг есть моральные возражения, он поможет вам найти другого поставщика необходимых услуг. План CalOptima Health также может помочь вам найти поставщика услуг.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Некоторые больницы и поставщики услуг не предоставляют одну или несколько из следующих услуг, даже если они покрываются Medi-Cal:

- Планирование семьи
- Услуги контрацепции, включая экстренную контрацепцию
- Стерилизация, включая перевязку маточных труб во время родов
- Лечение бесплодия
- Аборт

Чтобы убедиться, что вы выбрали поставщика услуг, который сможет оказать вам и вашей семье необходимую помощь, позвоните врачу, в медицинскую группу, независимую ассоциацию врачей или в клинику, которые вам нужны. Спросите, может ли поставщик услуг предоставить необходимые вам услуги. Или позвоните в CalOptima Health по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Эти услуги вам доступны. CalOptima Health обеспечит вам и членам вашей семьи возможность пользоваться услугами поставщиков (врачей, больниц и клиник), которые предоставят вам необходимую помощь. Если у вас есть вопросы или вам нужна помощь в поиске поставщика, позвоните CalOptima Health по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Срочная медицинская помощь

Срочная медицинская помощь не предназначен для неотложных или угрожающих жизни состояний. Она предназначена для услуг, которые вам необходимы для предотвращения серьезного ущерба вашему здоровью в результате внезапной болезни, травмы или осложнения уже имеющегося у вас заболевания. В большинстве случаев для срочной медицинской помощи предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется. Если вы запросите срочный прием, вас запишут на прием в течение 48 часов. Если для получения необходимых вам услуг срочной медицинской помощи требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение), вы сможете записаться на прием в течение 96 часов после обращения.

Для получения срочной медицинской помощи позвоните своему PCP. Если вы не можете связаться со своим PCP, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Вы также можете позвонить на линию консультации медсестер CalOptima Health по номеру **1-844-447-8441**



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

3 | Как получить помощь

(линия ТТУ **1-844-514-3774**), чтобы узнать, какой уровень медицинской помощи вам подходит лучше всего. Линия консультации медсестер CalOptima Health доступна круглосуточно, 7 дней в неделю на предпочитаемом вами языке.

Если вам необходима срочная медицинская помощь за пределами вашего региона, обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.

Потребности в срочной медицинской помощи могут быть следующими:

- Простуда
- Боль в горле
- Высокая температура
- Боль в ухе
- Растяжение мышц
- Услуги для беременных

Если вы находитесь в зоне обслуживания CalOptima Health и нуждаетесь в срочной медицинской помощи, вы должны получать такие услуги у поставщика, входящего в сеть плана. Вам не нужно получать предварительное одобрение (предварительное разрешение) на получение срочной медицинской помощи у поставщиков, входящих в сеть, в зоне обслуживания CalOptima Health.

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания CalOptima Health, но на территории США, вам не нужно получать предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения срочной медицинской помощи за пределами зоны обслуживания. Обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.

Medi-Cal не покрывает расходы на услуги срочной медицинской помощи за пределами США. Если вы путешествуете за пределами США и вам требуется срочная медицинская помощь, мы не будем оплачивать ее.

Если вам нужна срочная психиатрическая помощь, позвоните представителям плана психического здоровья вашего округа или в службу поддержки по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Обратитесь к специалистам плана охраны психического здоровья вашего округа или в организацию по охране психического здоровья CalOptima Health в любое время, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Чтобы найти бесплатные телефонные номера всех округов в Интернете, перейдите по ссылке: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Если вы получаете лекарства у врача в рамках покрываемого приема для срочной медицинской помощи, CalOptima Health покроет их как часть оплачиваемого приема. Если ваш поставщик услуг срочной медицинской помощи выписал вам рецепт для получения препаратов в аптеке, решение о его покрытии принимает Medi-Cal Rx. Чтобы узнать больше о Medi-Cal Rx, прочтите раздел «Рецептурные препараты, покрываемые Medi-Cal Rx» в разделе «Другие программы и услуги Medi-Cal» в Главе 4 настоящего руководства.

Неотложная помощь

Для получения неотложной помощи позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи. Для оказания неотложной помощи вам **не требуется** предварительное одобрение (предварительное разрешение) от CalOptima Health.

В пределах Соединенных Штатов, включая любую территорию Соединенных Штатов, вы имеете право воспользоваться любой больницей или другим учреждением для получения неотложной помощи.

Если вы находитесь за пределами США, планом покрывается только неотложная помощь, требующая госпитализации, в Канаде и Мексике. Неотложная помощь и другие виды лечения в других странах не покрываются.

Неотложная помощь оказывается при угрожающих жизни состояниях. Это медицинская помощь в случае заболевания или травмы, при котором благоразумный (разумный) неспециалист (не специалист в области здравоохранения) со средними знаниями в области здравоохранения и медицины может ожидать, что если вы не получите помощь немедленно, вы подвергнете серьезной опасности свое здоровье (или здоровье вашего будущего ребенка). Это включает в себя риск серьезного вреда функциям вашего организма, органам или частям тела. Помимо прочего, сюда входят:

- Активная родовая деятельность
- Переломы костей
- Сильная боль
- Боль в груди
- Затрудненное дыхание
- Тяжелые ожоги



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Передозировка наркотическими веществами
- Обмороки
- Сильные кровотечения
- Экстренные психиатрические состояния, такие как тяжелая депрессия или мысли о самоубийстве

Не обращайтесь в отделение неотложной помощи для получения плановой помощи или помощи, которая не требуется немедленно. Вам следует получать плановую медицинскую помощь у своего РСР, который знает вас лучше всего. Вам не нужно спрашивать своего РСР или CalOptima Health, прежде чем ехать в отделение неотложной помощи. Однако если вы не уверены, является ли ваше состояние неотложным, позвоните своему РСР. Вы также можете позвонить на круглосуточную линию консультаций медсестер CalOptima Health по номеру **1-844-447-8441** (линия ТTY **1-844-514-3774**).

Если вам нужна неотложная помощь за пределами зоны обслуживания CalOptima Health, обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи, даже если оно находится не входит в сеть плана CalOptima Health . Если вы пойдете в отделение неотложной помощи, попросите его сотрудников позвонить в CalOptima Health. Вам или сотрудникам больницы, в которую вы поступили, следует позвонить в CalOptima Health в течение 24 часов после получения вами неотложной помощи. Если вы путешествуете за пределами США, помимо Канады или Мексики, и вам нужна неотложная помощь, CalOptima Health **не покрывает** ваше лечение.

Если вам нужна экстренная транспортировка, позвоните по номеру **911**.

Если после оказания неотложной помощи (уход после стабилизации состояния) вам потребуется помощь в больнице, не входящей в сеть, больница свяжется с CalOptima Health.

Если вы или кто-то из ваших знакомых находитесь в кризисной ситуации, позвоните на горячую линию 988 по вопросам самоубийств и кризисов: **Позвоните или отправьте текстовое сообщение на номер 988 или напишите в чате на сайте 988lifeline.org/chat**. Горячая линия 988 по вопросам самоубийств и кризисов предлагает бесплатную и конфиденциальную поддержку всем, кто оказался в кризисной ситуации. К ним относятся люди, находящиеся в состоянии эмоционального стресса, а также те, кому необходима поддержка в связи с суицидальными наклонностями, проблемами психического здоровья и/или наркотической зависимостью.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Запомните: Не звоните по номеру **911**, если у вас нет оснований полагать, что вам требуется неотложная медицинская помощь. Обращайтесь за неотложной помощью только в случае чрезвычайной ситуации, а не в случае плановой помощи или легкого недомогания, например, простуды или боли в горле. Если ситуация экстренная, позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.

Консультационная линия медсестер CalOptima Health предоставляет вам бесплатную медицинскую информацию и консультации 24 часа в сутки, без выходных. Позвоните по номеру 1-844-447-8441 (линия ТТУ 1-844-514-3774) или 711).

Консультационная линия медсестер

Консультационная линия медсестер CalOptima Health предоставляет вам бесплатную медицинскую информацию и консультации 24 часа в сутки, без выходных. Позвоните по номеру **1-844-447-8441** (линия ТТУ **1-844-514-3774**):

- Вы можете поговорить с медсестрой, которая ответит на медицинские вопросы, даст рекомендации по лечению и поможет вам решить, следует ли вам немедленно обратиться к врачу.
- Также вы можете получить помощь при таких заболеваниях, как диабет или астма, включая рекомендации о том, какой поставщик услуг может подойти для вашего заболевания

Консультационная линия медсестер **не оказывает** помощь с записью на прием в клинику или выдачей лекарств. Если вам нужна помощь по этим вопросам, позвоните в офис вашего поставщика услуг.

Предварительные указания по уходу за здоровьем

Предварительные указания по уходу за здоровьем или предварительное распоряжение представляет собой юридический документ. В нем вы можете перечислить желаемую медицинскую помощь на случай, если вы не сможете говорить или принимать решения позже. Вы также можете перечислить, какие виды медицинской помощи вам **не нужны**. Если вы не можете этого сделать, вы можете поручить кому-либо, например, супругу/супруге, принимать решения относительно вашего медицинского обслуживания.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Форму предварительного распоряжения можно получить в аптеках, больницах, юридических конторах и кабинетах врачей. Возможно, вам придется заплатить за форму. Вы также можете найти и скачать бесплатную форму онлайн. Вы можете попросить членов своей семьи, РСР или кого-то, кому вы доверяете, помочь вам заполнить форму.

Вы имеете право на то, чтобы ваше предварительное распоряжение было включено в вашу медицинскую документацию. Вы имеете право изменить или отменить свое предварительное распоряжение в любое время.

Вы имеете право узнавать об изменениях в законодательстве. CalOptima Health сообщит вам об изменениях в законодательстве штата не позднее, чем через 90 дней после их внесения.

Чтобы узнать больше, вы можете позвонить CalOptima Health по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Донорство органов и тканей

Вы можете помочь спасти жизни, став донором органов или тканей. Если вам от 15 до 18 лет, вы можете стать донором только при наличии письменного согласия вашего родителя или опекуна. Вы можете в любой момент изменить свое решение стать донором органов. Если вы хотите узнать больше о донорстве органов или тканей, обратитесь к своему РСР. Вы также можете посетить веб-сайт Министерства здравоохранения и социального обеспечения США по адресу www.organdonor.gov.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

4. Льготы и услуги

Какие льготы и услуги покрывает ваш план медицинского страхования

В этой главе разъясняются льготы и услуги, покрываемые планом CalOptima Health. Ваши покрываемые услуги бесплатны, если они необходимы по медицинским показаниям и предоставляются поставщиками услуг, входящими в сеть CalOptima Health. Вы должны запросить у CalOptima Health предварительное одобрение (предварительное разрешение), если медицинская помощь оказывается вне сети, за исключением некоторых деликатных услуг и неотложной помощи. Ваш план медицинского страхования может покрывать необходимые по медицинским показаниям услуги от поставщика, не входящего в сеть, но вы должны запросить у CalOptima Health предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Необходимые по медицинским показаниям услуги являются обоснованными и необходимыми для защиты вашей жизни, предотвращения серьезного заболевания или инвалидности или облегчения сильной боли, вызванной диагностированным заболеванием, болезнью или травмой. Для участников в возрасте до 21 года услуги Medi-Cal включают помощь, которая необходима по медицинским показаниям для устранения или облегчения физического или психического заболевания или состояния. Для получения дополнительной информации о покрываемых услугах позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Участники в возрасте до 21 года получают дополнительные льготы и услуги. Чтобы узнать больше, прочитайте главу 5 «Благополучие детей и подростков» в этом руководстве.

Некоторые из основных медицинских льгот и услуг CalOptima Health перечислены ниже. Льготы и услуги, отмеченные звездочкой (*), требуют предварительного одобрения (предварительного разрешения).

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ■ Иглоукалывание* | (краткосрочное лечение) на дому |
| ■ Терапия и услуги по оказанию неотложной помощи | ■ Вакцинация для взрослых (прививки) |



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Аллергические пробы и инъекции
- Услуги скорой помощи для экстренных случаев
- Услуги анестезиолога
- Профилактика астмы
- Аудиология*
- Лечение поведенческого здоровья*
- Тестирование биомаркеров*
- Кардиологическая реабилитация
- Услуги мануальной терапии*
- Химиотерапия и лучевая терапия
- Оценка когнитивного здоровья
- Услуги общественных сотрудников здравоохранения
- Стоматологические услуги — ограниченные (выполняются медицинским работником/ поставщиком первичной медицинской помощи (primary care provider, PCP) в медицинском кабинете)
- Услуги диализа/гемодиализа
- Услуги доулы
- Медицинское оборудование длительного пользования (durable medical equipment, DME)*
- Услуги по лечению диадического поведенческого здоровья
- Приемы в отделении неотложной помощи
- Энтеральное и парентеральное питание*
- Услуги по планированию семьи (вы можете обратиться к поставщику, не принимающему участие в плане)
- Абилитационные услуги и устройства*
- Слуховые аппараты
- Уход за здоровьем на дому*
- Хосписная помощь*
- Медицинская и хирургическая помощь в стационаре*
- Услуги учреждений промежуточного ухода
- Лабораторные анализы и радиология*
- Долгосрочная терапия и услуги по поддержанию здоровья на дому*
- Уход за матерями и новорожденными
- Трансплантация важных органов*
- Трудотерапия*
- Ортопедия/протезы*
- Стома и урологические принадлежности
- Амбулаторные услуги больницы
- Амбулаторные услуги по охране психического здоровья



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Амбулаторная хирургия*
- Паллиативная помощь*
- Приемы у РСР
- Педиатрические услуги
- Физиотерапия*
- Услуги подиатрии*
- Легочная реабилитация
- Быстрое секвенирование генома
- Услуги и устройства для реабилитации*
- Квалифицированные сестринские услуги, включая подострые услуги
- Приемы у специалистов
- Логопедическое лечение*
- Хирургические услуги
- Телемедицина/
Телездравоохранение
- Услуги для трансгендеров*
- Срочная медицинская помощь
- Услуги в области зрения*
- Услуги по обеспечению женского здоровья

Определения и описания покрываемых услуг приведены в Главе 8 «Важные числа и определения, которые нужно знать» настоящего руководства.

Необходимые по медицинским показаниям услуги являются обоснованными и необходимыми для защиты вашей жизни, предотвращения серьезного заболевания или инвалидности или облегчения сильной боли, вызванной диагностированным заболеванием, болезнью или травмой.

Необходимые по медицинским показаниям услуги включают те услуги, которые необходимы для соответствующего возрасту роста и развития или для достижения, поддержания или восстановления функциональных возможностей.

Для участников в возрасте до 21 года услуга является необходимой по медицинским показаниям, если она необходима для исправления или улучшения дефектов, а также физических и психических заболеваний или состояний в рамках программы Medi-Cal для детей и подростков (также известной как Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)). Сюда входит медицинская помощь, необходимая для лечения или облегчения физического или психического заболевания или



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

состояния, а также для поддержания состояния участника с целью предотвращения его ухудшения.

Необходимые по медицинским показаниям услуги не включают в себя:

- Методы лечения, которые еще не проверены или все еще проходят проверку
- Услуги или предметы, которые обычно не считаются эффективными
- Услуги, выходящие за рамки обычного курса и продолжительности лечения, или услуги, не имеющие клинических рекомендаций
- Услуги для удобства лиц, осуществляющих уход или поставщиков

CalOptima Health координирует работу с другими программами, чтобы гарантировать, что вы получите все необходимые по медицинским показаниям услуги, даже если эти услуги покрываются другой программой, а не CalOptima Health.

Необходимые по медицинским показаниям услуги включают в себя покрываемые услуги, которые являются обоснованными и необходимыми для того, чтобы:

- Защитить жизнь
- Предотвратить серьезные заболевания или серьезные нарушения трудоспособности
- Облегчить сильную боль
- Обеспечить соответствующие возрасту рост и развитие, или
- Достичь, поддерживать и восстановить функциональные возможности

Для участников моложе 21 года необходимые по медицинским показаниям услуги включают все перечисленные выше покрываемые услуги, а также любую другую необходимую медицинскую помощь, скрининг, вакцинацию, диагностические услуги, лечение и другие меры по исправлению или улучшению дефектов, а также физических и психических заболеваний и состояний, требуемые для получения льгот в соответствии с программой Medi-Cal для детей и подростков. В соответствии с федеральным законодательством эта льгота известна как льгота на раннее и периодическое обследование, диагностику и лечение (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Medi-Cal для детей и подростков предоставляет услуги по профилактике, диагностике и лечению для младенцев, детей и подростков до 21 года с низким уровнем дохода. Программа Medi-Cal для детей и подростков покрывает больше услуг, чем льготы для взрослых. Она призвана обеспечить детям раннюю диагностику и уход для предотвращения или диагностики и лечения проблем со здоровьем. Цель программы Medi-Cal для детей и подростков — гарантировать, что каждый ребенок получит необходимую медицинскую помощь тогда, когда она ему нужна, — правильную помощь правильному ребенку в правильное время в правильном месте.

CalOptima Health координирует свои действия с другими программами, чтобы обеспечить получение вами всех необходимых по медицинским показаниям услуг, даже если другая программа покрывает эти услуги, а CalOptima Health - нет. Прочитайте раздел «Другие программы и услуги Medi-Cal» далее в этой главе.

Льготы Medi-Cal, покрываемые CalOptima Health

Амбулаторные услуги

Вакцинация для взрослых (прививки)

Вы можете получить иммунизацию (прививки) для взрослых у поставщика, входящего в сеть, без предварительного согласования (предварительного разрешения), если это является профилактической услугой. CalOptima Health покрывает иммунизацию (прививки), рекомендованную Консультативным комитетом по иммунизации (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) Центрами по контролю и профилактике заболеваний (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) в качестве профилактических услуг, включая иммунизацию (прививки), необходимую вам во время путешествий.

Вы также можете получить некоторые услуги по иммунизации (прививкам) для взрослых в аптеке по программе Medi-Cal Rx. Чтобы узнать больше о Medi-Cal Rx, прочитайте раздел «Другие программы и услуги Medi-Cal» далее в этой главе.

Лечение аллергии

CalOptima Health покрывает аллергологическое тестирование и лечение, включая десенсибилизацию, гипосенсибилизацию или иммунотерапию.

Услуги анестезиолога

CalOptima Health покрывает услуги анестезии, которые необходимы по медицинским показаниям при амбулаторном лечении. Это может включать анестезию при стоматологических процедурах, если ее предоставляет



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

анестезиолог. Для этого может потребоваться предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Услуги мануальной терапии

CalOptima Health покрывает услуги мануальной терапии, ограничивающиеся лечением позвоночника с помощью ручных манипуляций. Мануальная терапия покрывается в объеме не более 2 услуг в месяц или комбинацией 2 услуг в месяц из числа следующих: иглоукалывание, аудиология, трудотерапия и логопедия. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. CalOptima Health может предварительно одобрить другие услуги, если они необходимы по медицинским показаниям.

Следующие участники имеют право на услуги мануальной терапии:

- Дети до 21 года
- Беременные женщины до конца месяца, включающего в себя 60-й день после родов
- Проживающие в домах престарелых, учреждениях промежуточного ухода или учреждениях подострой помощи
- Все участники, когда услуги предоставляются в амбулаторных отделениях окружных больниц, амбулаторных клиниках, медицинских центрах с федеральной квалификацией (Federally Qualified Health Center, FQHC) или сельских медицинских клиниках (Rural Health Clinics, RHC) в сети CalOptima Health. Не все центры FQHC, RHC или окружные больницы предлагают амбулаторные услуги мануальной терапии.

Оценка когнитивного здоровья

CalOptima Health покрывает ежегодную оценку когнитивного здоровья для участников в возрасте 65 лет и старше, которые не имеют права на аналогичную оценку в рамках ежегодного профилактического осмотра по программе Medicare. Оценка когнитивного здоровья позволяет выявить признаки болезни Альцгеймера или деменции.

Услуги общественных сотрудников здравоохранения

CalOptima Health покрывает услуги общественных сотрудников здравоохранения (community health worker, CHW) для отдельных лиц, когда такие услуги рекомендованы врачом или другим лицензированным специалистом для профилактики заболеваний, инвалидности и других состояний здоровья или предотвращения их прогрессирования; продления жизни; а также укрепления физического и психического здоровья и эффективности. Услуги CHW не имеют



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

ограничений по месту оказания, участники могут получать их в таких учреждениях, как отделение неотложной помощи. Услуги могут включать:

- Санитарное просвещение и индивидуальную поддержку или защиту интересов, включая контроль и профилактику хронических или инфекционных заболеваний; поведенческих, перинатальных и стоматологических заболеваний; а также профилактику насилия или травм.
- Пропаганду здорового образа жизни и коучинг, включая постановку целей и создание планов действий по профилактике и лечению заболеваний
- Навигацию по вопросам здравоохранения, включая предоставление информации, обучения и поддержки для получения медицинской помощи и общественных ресурсов
- Услуги скрининга и оценки, которые помогают участнику получить доступ к услугам по улучшению своего здоровья.

Услуги CHW по профилактике насилия доступны участникам, которые соответствуют любому из следующих критериев, определенных лицензированным специалистом:

- Участник получил тяжкие телесные повреждения в результате насилия в обществе.
- Участник подвергается значительному риску получения насильственных травм в результате насилия в обществе.
- Участник постоянно подвергался насилию в обществе.

Услуги CHW по профилактике насилия направлены на борьбу с насилием в обществе (например, с бандитизмом). Услуги CHW могут предоставляться участникам в связи с межличностным/бытовым насилием по другим направлениям при наличии специальной подготовки/опыта для удовлетворения этих потребностей.

Услуги диализа и гемодиализа

CalOptima Health покрывает процедуры диализа. CalOptima Health также покрывает услуги гемодиализа (хронического диализа), если ваш врач подаст запрос и CalOptima Health одобрит его.

Покрытие Medi-Cal не включает:

- Комфорт, удобство или оборудование и расходные материалы премиального класса
- Немедицинские товары, такие как генераторы или аксессуары, позволяющие преобразовать домашнее оборудование для диализа в портативное для путешествий



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Услуги доулы

CalOptima Health покрывает услуги доулы, предоставляемые соответствующими поставщиками услуг, входящими в сеть, во время беременности участницы, во время родов, включая мертворождение, выкидыш и аборт; а также в течение одного года после окончания беременности участницы. Medi-Cal не покрывает все услуги доулы.

Доулы — это сотрудники, специализирующиеся на беременности и родах, которые занимаются медицинским просвещением, сопровождением, физической, эмоциональной и немедицинской поддержкой беременных и рожениц до, во время и после родов, включая поддержку в случае мертворождения, выкидыша и аборта.

Услуги доулы представляют собой профилактическую льготу. Чтобы иметь возможность воспользоваться ими, требуется письменная рекомендация врача или другого лицензированного специалиста по медицинским практикам в рамках своей сферы деятельности. Департамент здравоохранения и социального обслуживания выпустил постоянную рекомендацию относительно услуг доул, которая соответствует требованиям первоначальной рекомендации. Первоначальная рекомендация по услугам доулы включает следующие разрешения:

- Один первоначальный визит
- До 8 дополнительных визитов, которые могут быть сочетанием дородовых и послеродовых визитов
- Поддержка во время родов (включая роды, приведшие к мертворождению), абортов или выкидышей
- До 2 расширенных визитов продолжительностью до 3 часов после родов

Участники могут получить до девяти дополнительных послеродовых визитов при наличии дополнительной письменной рекомендации от врача или другого лицензированного специалиста.

План CalOptima Health должен обеспечить доступ участников к услугам доулы за пределами сети, если поставщик доулы в сети недоступен.

Услуги по лечению диадического поведенческого здоровья

CalOptima Health покрывает необходимые по медицинским показаниям услуги для участников плана и их опекунов в рамках диадического поведенческого здоровья (dyadic behavioral health, DBH). Диада — это ребенок и его родители или опекуны. Диадическая помощь обеспечивает совместную заботу о родителях или опекунах и ребенке. Целью программы является обеспечение благополучия семьи с целью поддержки здорового развития и психического здоровья ребенка.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Услуги по диадической помощи включают:

- Посещения здоровых детей по программе DBH
- Комплексные диадические услуги по оказанию поддержки в сообществе
- Диадические психообразовательные услуги
- Диадические услуги для родителя или опекуна
- Диадическое обучение для семьи
- Консультации по вопросам развития ребенка и услуги по охране психического здоровья матерей

Амбулаторная хирургия

CalOptima Health покрывает амбулаторные хирургические процедуры. Для некоторых процедур вам потребуется заранее получить предварительное одобрение (предварительное разрешение). Диагностические процедуры и некоторые амбулаторные медицинские или стоматологические процедуры считаются плановыми. Вам необходимо получить предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Услуги врача

CalOptima Health покрывает услуги врача, необходимые по медицинским показаниям.

Услуги подиатрии (лечение стоп)

CalOptima Health покрывает услуги подиатрии, необходимые по медицинским показаниям для диагностики, а также для медицинского, хирургического, механического, манипуляционного и электрического лечения стоп. Сюда входит лечение голеностопного сустава и сухожилий, соединенных со стопой. Сюда также входит нехирургическое лечение мышц и сухожилий ноги, контролирующих функции стопы.

Лечебная терапия

CalOptima Health покрывает различные методы лечения, в том числе:

- Химиотерапия
- Лучевая терапия



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Уход за матерями и новорожденными

CalOptima Health покрывает следующие услуги по уходу за матерями и новорожденными:

- Услуги родильного центра
- Молокоотсосы и сопутствующие принадлежности
- Обучение и помощь в грудном вскармливании
- Координация медицинского обслуживания
- Услуги сертифицированной медсестры-акушерки (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Консультирование
- Роды и послеродовой уход
- Диагностика генетических нарушений плода и консультирование
- Услуги доулы
- Лицензированная акушерка (Licensed Midwife, LM)
- Услуги психологической помощи для матерей
- Уход за новорожденными
- Обучение по вопросам питания
- Просвещение по вопросам беременности
- Дородовой уход
- Оценка социального и психического здоровья и направление к специалистам
- Витаминные и минеральные добавки

Услуги телемедицины

Телемедицина — это способ получения услуг без физического присутствия вашего поставщика услуг. Телемедицина может подразумевать прямую беседу с вашим врачом по телефону, видеосвязи или с помощью других средств. Телемедицина также может подразумевать обмен информацией с вашим поставщиком услуг без живого разговора. С помощью телемедицины можно получить множество услуг.

Телемедицина может быть недоступна для всех покрываемых услуг. Вы можете связаться с вашим поставщиком услуг, чтобы узнать, какие услуги вы можете получить с помощью телемедицины. Важно, чтобы вы и ваш поставщик услуг пришли к единому мнению о том, что использование телемедицины для оказания



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

услуг является для вас приемлемым. Вы имеете право на личное обслуживание. Вы не обязаны использовать телемедицину, даже если ваш поставщик услуг согласен с тем, что это вам подходит.

Услуги в области психического здоровья

Амбулаторные услуги по охране психического здоровья

CalOptima Health покрывает первичную оценку психического здоровья без необходимости предварительного одобрения (разрешения). Вы можете пройти оценку психического здоровья в любое время у лицензированного поставщика услуг в области психического здоровья в сети CalOptima Health без направления.

Ваш РСР или поставщик услуг в области психического здоровья может направить вас на дополнительное обследование психического здоровья к специалисту в сети CalOptima Health, чтобы определить уровень необходимой вам помощи. Если результаты проверки вашего психического здоровья показывают, что вы испытываете легкий или умеренный стресс или у вас нарушены умственные, эмоциональные или поведенческие функции, CalOptima Health может предоставить вам услуги по охране психического здоровья. CalOptima Health покрывает услуги в области психического здоровья, такие как:

- Индивидуальная и групповая оценка и лечение психического здоровья (психотерапия)
- Психологическое тестирование при наличии клинических показаний для оценки состояния психического здоровья
- Развитие когнитивных навыков для улучшения внимания, памяти и решения проблем
- Амбулаторные услуги в целях контроля медикаментозной терапии
- Амбулаторные лабораторные услуги
- Лекарства для амбулаторного лечения, которые еще входят в перечень препаратов по контракту с Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), расходные материалы и добавки
- Психиатрические консультации
- Семейная терапия, в которой участвуют как минимум два члена семьи. Семейная терапия, помимо прочего, может включать:
 - Психотерапию детей и родителей (возраст от 0 до 5 лет)
 - Интерактивную терапию для родителей и детей (возраст от 2 до 12 лет)
 - Когнитивно-поведенческую парную терапию (для взрослых)



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Для получения дополнительной информации об услугах в области психического здоровья, предоставляемых CalOptima Health, позвоните в центр поведенческого здоровья CalOptima Health по номеру **1-855-877-3885** (линия TTY **711**).

Если необходимое вам лечение психического расстройства недоступно в сети CalOptima Health или ваш РСР или поставщик услуг в области психического здоровья не могут предоставить вам необходимую помощь в сроки, указанные выше в разделе «Своевременный доступ к медицинской помощи», CalOptima Health оплатит и поможет вам получить услуги вне сети плана.

Если результаты проверки вашего психического здоровья показывают, что у вас может быть более высокий уровень нарушений и вам требуются специализированные услуги в области психического здоровья (specialty mental health services, SMHS), ваш РСР или поставщик услуг в области психического здоровья могут направить вас в окружной план психического здоровья для получения необходимой вам помощи. CalOptima Health поможет вам скоординировать первый прием у поставщика услуг по охране психического здоровья в вашем округе, чтобы подобрать подходящую для вас медицинскую помощь. Чтобы узнать больше, прочитайте главу 4 «Другие программы и услуги Medi-Cal» в разделе «Специализированные услуги в области психического здоровья» в этом руководстве.

Услуги экстренной помощи

Стационарные и амбулаторные услуги, необходимые для оказания экстренной медицинской помощи

CalOptima Health покрывает все услуги, необходимые для оказания неотложной медицинской помощи на территории США (включая такие территории, как Пуэрто-Рико, Американские Виргинские острова и т. д.). CalOptima Health также покрывает экстренную помощь, требующую госпитализации, в Канаде или Мексике.

Экстренная медицинская помощь оказывается в состояниях, сопровождающихся сильной болью или серьезной травмой. Состояние настолько серьезное, что благоразумный (разумный) неспециалист (не медицинский работник) может ожидать, что отсутствие медицинской помощи приведет к одному из следующих последствий:

- Серьезный риск для вашего здоровья
- Серьезный вред функциям организма
- Серьезное нарушение функции любого органа или части тела



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Серьезный риск в случаях, когда беременная женщина находится в активной стадии родов, то есть роды происходят в момент, когда может произойти одно из следующих событий:
 - Отсутствие достаточного времени для безопасного перемещения в другую больницу до родов.
 - Перемещение представляет угрозу вашему здоровью и безопасности или здоровью вашего будущего ребенка

Если поставщик услуг в отделении экстренной помощи в больнице выдает вам амбулаторный рецептурный препарат в количестве, достаточном для 72 часов лечения, CalOptima Health покрывает стоимость рецептурного препарата в рамках покрываемых услуг экстренной помощи. Если врач отделения неотложной помощи в больнице выписывает вам рецепт для получения препаратов в амбулаторной аптеке, стоимость такого препарата покрывает Medi-Cal Rx.

Если вам понадобится экстренный запас лекарства из амбулаторной аптеки во время путешествия, такой препарат покрывает Medi-Cal Rx, а не CalOptima Health. Если аптеке нужна помощь с экстренным запасом лекарств, попросите их позвонить в Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273.

Услуги экстренной транспортировки

CalOptima Health покрывает услуги скорой помощи, которые помогут вам добраться до ближайшего места оказания медицинской помощи в экстренной ситуации. Это означает, что ваше состояние настолько серьезно, что другие способы добраться до места оказания медицинской помощи могут подвергнуть риску ваше здоровье или жизнь. За пределами США никакие услуги не покрываются, за исключением неотложной помощи, требующей вашего пребывания в больнице в Канаде или Мексике. Если вы получили услуги скорой помощи в Канаде или Мексике и вас не госпитализировали во время этого эпизода, CalOptima Health не покрывает услуги скорой помощи.

Хоспис и паллиативная помощь

CalOptima Health покрывает хосписную и паллиативную помощь детям и взрослым, которая помогают уменьшить физический, эмоциональный, социальный и духовный дискомфорт. Взрослые в возрасте 21 года и старше не могут одновременно получать услуги хосписа и лечебной (восстановительной) помощи.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Хосписная помощь

Хосписная помощь - это льгота для неизлечимо больных участников. Для получения хосписной помощи ожидаемая продолжительность жизни участника должна составлять не более шести месяцев. Это вмешательство, которое в основном направлено на устранение боли и симптомов, а не на лечение, направленное на продление жизни.

Хосписная помощь включает в себя:

- Услуги по уходу
- Физические, профессиональные или речевые услуги
- Медицинские социальные услуги
- Услуги помощника по домашнему хозяйству и домохозяйки
- Медицинские принадлежности и приборы
- Некоторые лекарственные препараты и биологические услуги (некоторые могут быть доступны через Medi-Cal Rx)
- Консультационные услуги
- Непрерывные круглосуточные услуги по уходу в периоды кризиса и по мере необходимости для поддержания неизлечимо больного участника по месту жительства
 - Уход за пожилыми людьми в течение пяти последовательных дней в условиях стационарного отделения больницы, в учреждении квалифицированного сестринского ухода или в хосписе
 - Краткосрочное лечение в стационаре для снятия боли или симптоматического лечения в больнице, учреждении квалифицированного сестринского ухода или хосписе

CalOptima Health может потребовать, чтобы вы получали хосписную помощь от поставщика услуг, входящего в сеть, за исключением случаев, когда необходимые по медицинским показаниям услуги недоступны в сети.

Паллиативная помощь

Паллиативная помощь - это помощь, ориентированная на пациента и его семью, которая улучшает качество жизни путем предвидения, предотвращения и лечения страданий. Для получения паллиативной помощи не требуется, чтобы ожидаемая продолжительность жизни участника составляла шесть месяцев или меньше. Паллиативная помощь может оказываться одновременно с лечебной помощью.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Паллиативная помощь включает:

- Заблаговременное планирование лечения
- Оценку и консультации по паллиативной помощи
- План лечения, включающий всю одобренную паллиативную и лечебную помощь
- Команду паллиативной помощи, включая, помимо прочего:
 - Врача или остеопата
 - Помощника врача
 - Дипломированную медсестру
 - Лицензированную профессиональную медсестру или практикующую медсестру
 - Социального работника
 - Капеллана
- Координацию медицинского обслуживания
- Лечение боли и симптомов
- Психическое здоровье и медико-социальные услуги

Взрослые в возрасте от 21 года не могут одновременно получать паллиативную (лечебную) помощь и услуги хосписа. Если вы получаете паллиативную помощь и имеете право на получение хосписной помощи, вы можете в любое время подать заявление о переводе вас на хосписную помощь.

Госпитализация

Услуги анестезиолога

CalOptima Health покрывает необходимые по медицинским показаниям услуги анестезиолога во время покрываемого лечения в больнице. Анестезиолог — это врач, который специализируется на предоставлении пациентам анестезии. Анестезия — это вид лекарственного средства, применяемый во время некоторых медицинских или стоматологических процедур.

Услуги стационарного отделения больницы

CalOptima Health покрывает необходимую по медицинским показаниям помощь в стационаре при госпитализации.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Быстрое секвенирование генома

Быстрое секвенирование генома (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) является покрываемой услугой для любого участника Medi-Cal в возрасте до 1 года, получающего услуги в стационаре, в отделении интенсивной терапии. Он охватывает индивидуальное секвенирование, тройное секвенирование для родителя или родителей и их ребенка, а также сверхбыстрое секвенирование.

RWGS — это новый способ своевременной диагностики заболеваний, позволяющий оказывать помощь в отделении интенсивной терапии (ОИТ) детям в возрасте до 1 года.

Хирургические услуги

CalOptima Health покрывает расходы на необходимые по медицинским показаниям хирургические операции, проводимые в больнице.

Расширенное покрытие в послеродовой период

CalOptima Health покрывает полный объем услуг в течение 12 месяцев после родов, независимо от гражданства, иммиграционного статуса, изменений в доходах или того, как закончилась беременность.

Реабилитационные и абилитационные (терапевтические) услуги и устройства

Эта льгота включает в себя услуги и устройства, помогающие людям с травмами, ограниченными возможностями или хроническими заболеваниями обрести или восстановить умственные и физические навыки.

CalOptima Health покрывает реабилитационные и абилитационные услуги, описанные в этом разделе, при соблюдении всех следующих условий:

- Услуги необходимы по медицинским показаниям.
- Услуги направлены на решение проблемы со здоровьем
- Услуги направлены на то, чтобы помочь сохранить, освоить или улучшить навыки и функционирование в повседневной жизни.
- Вы получаете услуги в учреждении, входящем в сеть, за исключением случаев, когда врач, входящий в сеть, считает, что по медицинским показаниям необходимо получить услуги в другом месте или учреждение, входящее в сеть, недоступно для лечения вашего заболевания.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

CalOptima Health покрывает следующие реабилитационные/абилитационные услуги:

Иглоукалывание

CalOptima Health покрывает услуги иглоукалывания для предотвращения, изменения или облегчения восприятия сильной, постоянной хронической боли, вызванной общепризнанным заболеванием.

Амбулаторные услуги иглоукалывания, с электрической стимуляцией иглами или без нее, ограничены 2 услугами в месяц без предварительного одобрения (предварительного разрешения), если они предоставляются врачом, стоматологом, подиатром или акупунктуристом. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. CalOptima Health может предварительно одобрить (предварительно разрешить) дополнительные услуги, если это необходимо по медицинским показаниям.

Аудиология (слух)

CalOptima Health покрывает услуги аудиологии, необходимые по медицинским показаниям. CalOptima Health может предварительно одобрить (предварительно разрешить) дополнительные услуги, если это необходимо по медицинским показаниям.

Лечение поведенческого здоровья

CalOptima Health покрывает услуги поведенческой терапии (behavioral health treatment, BHT) для участников в возрасте до 21 года в рамках программы Medi-Cal для детей и подростков. BHT включает в себя услуги и программы лечения, такие как прикладной поведенческий анализ и программы научно обоснованного вмешательства в поведение, которые развивают или восстанавливают, насколько это возможно, функционирование участника в возрасте до 21 года.

Услуги BHT предусматривают обучение навыкам с использованием поведенческого наблюдения и подкрепления или посредством побуждения к обучению каждому этапу целевого поведения. Услуги BHT основаны на надежных доказательствах. Они не являются экспериментальными. Примерами услуг BHT являются поведенческие вмешательства, пакеты когнитивно-поведенческих вмешательств, комплексное поведенческое лечение и прикладной поведенческий анализ.

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



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Кардиологическая реабилитация

CalOptima Health покрывает стационарные и амбулаторные услуги по кардиореабилитации.

Медицинское оборудование длительного пользования (DME)

CalOptima Health покрывает расходы на приобретение или аренду расходных материалов, оборудования и других услуг медицинского назначения длительного пользования по рецепту врача, помощника врача, практикующей медсестры или клинической медсестры-специалиста. Прописанные предметы медицинского назначения длительного пользования покрываются как необходимые по медицинским показаниям для сохранения функций организма, необходимых для повседневной жизнедеятельности, или для предотвращения серьезных физических нарушений.

Как правило, CalOptima Health не покрывает:

- Комфорт, удобство или оборудование и расходные материалы премиального класса, за исключением молокоотсосов розничного класса, описанных ранее в этой главе в разделе «Молокоотсосы и принадлежности» в разделе «Уход за матерями и новорожденными»
- Предметы, не предназначенные для поддержания нормальной повседневной активности, такие как тренажеры, включая устройства, предназначенные для обеспечения большей поддержки во время рекреационных или спортивных мероприятий.
- Средства гигиены, за исключением случаев, когда это необходимо по медицинским показаниям для участника в возрасте до 21 года.
- Немедицинские предметы, такие как сауны или лифты
- Переоборудование вашего дома или автомобиля
- Устройства для тестирования крови или других веществ в организме (глюкометры для диабетиков, глюкометры непрерывного действия, тест-полоски и ланцеты покрываются программой Medi-Cal Rx)
- Электронные мониторы сердца или легких, за исключением мониторов апноэ для младенцев
- Ремонт или замену оборудования в связи с утерей, кражей или неправильным использованием, за исключением случаев, когда это необходимо по медицинским показаниям для участника в возрасте до 21 года.
- Другие предметы, основным назначением которых не является медицинское



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

В некоторых случаях эти предметы могут быть одобрены, если ваш врач подаст запрос на предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Энтеральное и парентеральное питание

Эти методы доставки питательных веществ в организм используются в тех случаях, когда состояние здоровья не позволяет вам нормально принимать пищу. Смеси для энтерального питания и продукты для парентерального питания могут покрываться через Medi-Cal Rx, если это необходимо по медицинским показаниям. CalOptima Health покрывает расходы на энтеральные и парентеральные насосы и трубки, когда это необходимо по медицинским показаниям.

Слуховые аппараты

CalOptima Health покрывает расходы на слуховые аппараты, если вы прошли обследование на предмет потери слуха, слуховые аппараты необходимы по медицинским показаниям и у вас есть рецепт от врача. Покрытие ограничивается слуховым аппаратом самой низкой стоимости, который соответствует вашим медицинским потребностям. CalOptima Health покрывает стоимость одного слухового аппарата, за исключением ситуаций, когда требуется отдельный слуховой аппарат для каждого уха для достижения лучших результатов, чем те, которые можно получить с одним слуховым аппаратом.

Слуховые аппараты для участников младше 21 года:

В округе Orange, Калифорния, CalOptima Health покрывает медицинские услуги, подпадающие под действие CCS, включая слуховые аппараты. CalOptima Health покрывает расходы на необходимые по медицинским показаниям слуховые аппараты в рамках страхового покрытия Medi-Cal.

Слуховые аппараты для участников в возрасте от 21 года.

В рамках программы Medi-Cal CalOptima Health покрывает следующие расходы для каждого покрываемого слухового аппарата:

- Ушные вкладыши, необходимые для примерки
- Один стандартный аккумуляторный блок
- Приемы для проверки правильности работы слухового аппарата
- Приемы для чистки и настройки слухового аппарата
- Ремонт вашего слухового аппарата
- Аксессуары для слуховых аппаратов и аренда



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

В рамках программы Medi-Cal CalOptima Health покрывает замену слухового аппарата в следующих случаях:

- Ваша потеря слуха настолько велика, что ваш текущий слуховой аппарат не может ее исправить.
- Ваш слуховой аппарат утерян, украден или сломан без возможности ремонта не по вашей вине. Вы должны предоставить нам записку, в которой будет рассказано, как это произошло

Для взрослых в возрасте 21 года и старше Medi-Cal **не покрывает**:

- Сменные батарейки для слуховых аппаратов

Услуги медицинской помощи на дому

CalOptima Health покрывает медицинские услуги, предоставляемые вам на дому, если они признаны необходимыми по медицинским показаниям и назначены вашим врачом или помощником врача, практикующей медсестрой или клинической медсестрой-специалистом.

Услуги по оказанию медицинской помощи на дому ограничиваются услугами, покрываемыми Medi-Cal, включая:

- Квалифицированный сестринский уход на неполный рабочий день
- Помощника по уходу на дому на неполный рабочий день
- Квалифицированную физиотерапию, трудотерапию и логопедическую терапию
- Медицинские социальные услуги
- Медицинские принадлежности

Медицинские принадлежности, оборудование и приборы

CalOptima Health покрывает медицинские принадлежности, назначаемые врачами, помощниками врачей, практикующими медсестрами и клиническими медсестрами-специалистами. Некоторые медицинские принадлежности покрываются программой Medi-Cal Rx, частью программы Medi-Cal с оплатой за услуги (Fee-for-Service, FFS), а не CalOptima Health. Если Medi-Cal Rx покрывает расходные материалы, поставщик услуг выставляет счет Medi-Cal.

Medi-Cal **не покрывает**:

- Обычные предметы домашнего обихода, включая, помимо прочего:
 - Лейкопластырь (все типы)
 - Медицинский спирт



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Косметику
- Ватные шарики и тампоны
- Присыпки
- Влажных салфетки
- Экстракт гамамелиса
- Обычные домашние средства, включая, помимо прочего:
 - Медицинский вазелин
 - Масла и лосьоны для сухой кожи
 - Тальк и комбинированные продукты на основе талька
 - Окислители, такие как перекись водорода
 - Перекись карбамида и перборат натрия
- Безрецептурные шампуни
- Препараты для местного применения, содержащие мазь с бензойной и салициловой кислотой, крем, мазь или жидкость с салициловой кислотой и пасту с оксидом цинка
- Другие предметы, основным назначением которых не является медицинское, и которые регулярно и в первую очередь используются лицами, не имеющими в них медицинской потребности

Трудотерапия

CalOptima Health покрывает услуги трудотерапии, включая оценку трудотерапии, планирование лечения, лечение, обучение и консультационные услуги.

CalOptima Health может предварительно одобрить (предварительно разрешить) дополнительные услуги, если это необходимо по медицинским показаниям.

Ортопедия/протезы

CalOptima Health покрывает ортопедические устройства, протезы и услуги, которые необходимы по медицинским показаниям и назначены вашим врачом, ортопедом, стоматологом или поставщиком медицинских услуг, не являющимся врачом. К ним относятся имплантируемые слуховые аппараты, протезы груди/бюстгалтеры для мастэктомии, компрессионная одежда для ожогов, а также протезы для восстановления функций или замены части тела, либо для поддержки ослабленной или деформированной части тела.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Стома и урологические принадлежности

CalOptima Health покрывает остомические мешки, мочевые катетеры, дренажные мешки, ирригационные принадлежности и клеящие материалы. Сюда не входят принадлежности, предназначенные для комфорта или удобства, а также изделия премиального класса.

Физиотерапия

CalOptima Health покрывает необходимые по медицинским показаниям услуги физиотерапии, включая оценку физиотерапии, планирование лечения, лечение, обучение, консультационные услуги и применение местных лекарственных средств.

Легочная реабилитация

CalOptima Health покрывает легочную реабилитацию, которая необходима по медицинским показаниям и назначена врачом.

Учреждение квалифицированного сестринского ухода

CalOptima Health покрывает пребывание в учреждении квалифицированного сестринского ухода, необходимое по медицинским показаниям, если вы являетесь инвалидом и нуждаетесь в высоком уровне ухода. Эти услуги включают проживание и питание в лицензированном учреждении с круглосуточным квалифицированным сестринским уходом.

Логопедическое лечение

CalOptima Health покрывает расходы на логопедические услуги, необходимые по медицинским показаниям. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. CalOptima Health может предварительно одобрить (предварительно разрешить) дополнительные услуги, если это необходимо по медицинским показаниям

Услуги для трансгендеров

CalOptima Health покрывает услуги для трансгендеров (услуги по утверждению гендера), если они необходимы по медицинским показаниям или если услуги соответствуют правилам реконструктивной хирургии.

Клинические испытания

CalOptima Health покрывает расходы на плановое медицинское обслуживание пациентов, принятых в клинические испытания, включая клинические



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

испытания по лечению рака, перечисленные для Соединенных Штатов на сайте <https://clinicaltrials.gov>.

Medi-Cal Rx, часть FFS Medi-Cal, покрывает большинство рецептурных препаратов, отпускаемых амбулаторно. Чтобы узнать больше, прочтите раздел «Рецептурные препараты для амбулаторного лечения» далее в этой главе.

Лабораторные и рентгенологические услуги

CalOptima Health покрывает амбулаторные и стационарные лабораторные и рентгенологические услуги при наличии медицинской необходимости. Расширенные процедуры визуализации, такие как КТ, МРТ и ПЭТ, покрываются при наличии медицинской необходимости.

Профилактические и оздоровительные услуги, лечение хронических заболеваний

CalOptima Health покрывает:

- Вакцины, рекомендованные Консультативным комитетом по практике иммунизации (Advisory Committee for Immunization Practices, ACIP)
- Услуги по планированию семьи
- Рекомендации Американской академии педиатрии Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Скрининг неблагоприятного детского опыта (Adverse childhood experiences, ACE)
- Услуги по профилактике астмы
- Профилактические услуги для женщин, рекомендованные Американской коллегией акушеров и гинекологов
- Помощь в отказе от курения, также называемая услугами по отказу от курения
- Профилактические услуги классов А и В, рекомендованные Рабочей группой профилактических служб США

Услуги по планированию

Услуги по планированию семьи предоставляются участникам детородного возраста, чтобы дать им возможность выбирать количество детей и интервалы между их рождением. Эти услуги включают все методы контроля рождаемости, одобренные Управлением по контролю качества пищевых продуктов и лекарственных средств



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

(Food and Drug Administration, FDA). Услуги по планированию семьи предоставляют врачи общей практики и акушеры-гинекологи CalOptima Health.

Для получения услуг по планированию семьи вы можете выбрать любого врача или клинику Medi-Cal, не входящую в сеть CalOptima Health, без необходимости получения предварительного одобрения (предварительного разрешения) от CalOptima Health. Если вы получаете услуги, не связанные с планированием семьи, от поставщика, не входящего в сеть, они могут не покрываться. Чтобы узнать больше, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Лечение хронических заболеваний

CalOptima Health также покрывает программы лечения следующих хронических заболеваний:

- Диабет
- Сердечно-сосудистые заболевания
- Астма
- Хроническая болезнь почек

Информацию о профилактическом уходе для участников в возрасте до 21 года можно найти в Главе 5 «Благополучие детей и подростков» настоящего руководства.

Программа профилактики диабета

Программа профилактики диабета (Diabetes Prevention Program, DPP) — это научно обоснованная программа изменения образа жизни. Эта 12-месячная программа направлена на изменение образа жизни. Ее целью является предотвращение или задержка развития диабета 2 типа у лиц с диагнозом преддиабет. Участники, соответствующие критериям, могут претендовать на второй год. Программа предусматривает обучение и групповую поддержку. Методики, помимо прочего, включают в себя:

- Взаимный коучинг
- Обучение самоконтролю и решению проблем
- Предоставление поддержки и обратной связи
- Предоставление информационных материалов для поддержки целей
- Отслеживание регулярных взвешиваний для достижения целей



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Чтобы присоединиться к DPP, участники должны соответствовать определенным критериям. Позвоните представителям CalOptima Health, чтобы узнать, имеете ли вы право на участие в программе.

Реконструктивные услуги

CalOptima Health покрывает хирургические операции по исправлению или восстановлению аномальных структур тела с целью улучшения или создания нормального внешнего вида, насколько это возможно. Аномальные структуры тела — это те, которые вызваны врожденными дефектами, аномалиями развития, травмами, инфекциями, опухолями, заболеваниями или лечением заболеваний, которые привели к потере структуры тела, например, мастэктомией. Могут применяться некоторые ограничения и исключения.

Услуги скрининга расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ

CalOptima Health покрывает:

- Скрининг, оценка, краткое вмешательство и направление на лечение от алкогольной и наркотической зависимости (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT).

Информация о покрытии лечения в округе приведена в разделе «Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ» далее в этой главе.

Льготы для зрения

CalOptima Health покрывает:

- Плановую проверку зрения один раз в 24 месяца; более частые проверки зрения покрываются, если это необходимо по медицинским показаниям для участников, например, больных диабетом.
- Очки (оправа и линзы) 1 раз в 24 месяца по действующему рецепту
- Замену очков в течение 24 месяцев, если у вас изменился рецепт или очки были утеряны, украдены или сломаны без возможности ремонта не по вашей вине. Вы должны предоставить нам записку с объяснением, как ваши очки были утеряны, украдены или сломаны.
- Устройства для коррекции слабого зрения, если у вас есть нарушения зрения, которые влияют на вашу способность выполнять повседневные действия (например, возрастная дегенерация желтого пятна), и ваше



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

зрения невозможно исправить с помощью стандартных очков, контактных линзы, медикаментов или хирургического вмешательства.

- Контактные линзы, необходимые по медицинским показаниям. Тестирование контактных линз и сами контактные линзы могут покрываться, если использование очков невозможно из-за заболевания или состояния глаз (например, отсутствия уха). Медицинские состояния, при которых назначаются специальные контактные линзы, включают, помимо прочего, аниридию, афакию и кератоконус.

Если вам нужна дополнительная информация, позвоните в Vision Service Plan (VSP) по телефону 1-800-438-4560 (линия TTY 1-800-735-2922).

Льготы на транспортировку в ситуациях, не являющихся экстренными

Вы можете воспользоваться услугами медицинской транспортировки, если у вас есть медицинские показания, которые не позволяют вам пользоваться автомобилем, автобусом, поездом или такси, чтобы добраться до места получения медицинской помощи. Вы можете воспользоваться услугой медицинской транспортировки для получения покрываемых услуг и посещения аптек, покрываемых программой Medi-Cal. Вы можете запросить медицинскую транспортировку, обратившись к своему PCP, стоматологу, ортопеду или специалисту по лечению психических расстройств или расстройств, связанных с употреблением наркотиков. Ваш поставщик услуг определит правильный тип транспорта, отвечающий вашим потребностям.

Если он обнаружит, что вам необходима медицинская транспортировка, он назначит ее, заполнит соответствующую форму и отправит ее в CalOptima Health. После одобрения разрешение действительно в течение 12 месяцев в зависимости от медицинской необходимости. После одобрения вы сможете заказать столько поездок, сколько вам нужно. Вашему врачу необходимо будет повторно оценить вашу медицинскую потребность в медицинской транспортировке и, при необходимости, повторно одобрить ваш рецепт на медицинскую транспортировку по истечении срока его действия, если вы все еще имеете на нее право. Ваш врач может повторно одобрить медицинскую транспортировку на срок до 12 месяцев.

Медицинская транспортировка — это перевозка в машине скорой помощи, фургоне для перевозки больных на носилках, фургоне для перевозки инвалидов колясок или воздушным транспортом. CalOptima Health разрешает самую низкую стоимость медицинской транспортировки для удовлетворения ваших медицинских потребностей, когда вам нужно добраться до места приема. Например, это



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

означает, что, если вы физически или по медицинским показаниям можете передвигаться на инвалидной коляске, CalOptima Health не будет платить за скорую помощь. Вы имеете право на транспортировку воздушным транспортом, только если состояние вашего здоровья делает невозможным любой вид наземной транспортировки.

Медицинская транспортировка будет вам предоставлена в следующих случаях:

- Если это необходимо по физическим или медицинским причинам, с письменного разрешения врача или другого поставщика услуг, поскольку вы не можете физически или по медицинским причинам воспользоваться автомобилем, автобусом, поездом или такси, чтобы добраться до места назначения.
- Если вам нужна помощь водителя по пути из дома, транспортного средства или места лечения в связи с физической или психической инвалидностью

Чтобы запросить медицинскую транспортировку, назначенную вашим врачом для несрочных (плановых) приемов, позвоните в транспортную службу CalOptima Health по номеру **1-833-648-7528** (линия ТТУ **711**) как минимум за два рабочих дня (понедельник-пятница) до приема. В случае срочного приема позвоните как можно скорее. Во время звонка имейте наготове свою идентификационную карточку участника программы CalOptima Health.

Ограничения медицинской транспортировки

CalOptima Health обеспечивает самую низкую стоимость медицинской транспортировки, которая соответствует вашим медицинским потребностям, до ближайшего к вам поставщика услуг, где возможна запись на прием. Вы не сможете воспользоваться услугами медицинской транспортировки, если Medi-Cal не покрывает получаемую вами услугу или если это не покрываемый Medi-Cal прием в аптеке. Список покрываемых услуг приведен в разделе «Льготы и услуги» главы 4 настоящего руководства.

Если Medi-Cal покрывает тип приема, но не через план медицинского страхования, CalOptima Health не покроет расходы на медицинскую транспортировку, но поможет вам заказать транспортировку по программе Medi-Cal. Транспортировка не покрывается за пределами сети или зоны обслуживания CalOptima Health, кроме случаев, когда она была предварительно разрешена CalOptima Health. Чтобы узнать больше или заказать медицинскую транспортировку, позвоните в CalOptima Health по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Стоимость для участника

Транспортировка, организованная CalOptima Health, не оплачивается.

Как воспользоваться услугой немедицинской транспортировки

Ваши льготы включают поездку на прием, если прием назначен для предоставления услуги, покрываемой программой Medi-Cal, и у вас нет возможности воспользоваться транспортом. Вы можете получить бесплатную поездку, если у вас отсутствуют другие способы добраться до места назначения, а также:

- Вам нужна поездка на прием и обратно для получения услуг Medi-Cal, разрешенных вашим поставщиком, или
- Вам нужна поездка для получения рецептурных препаратов и медицинских принадлежностей

CalOptima Health позволяет вам воспользоваться автомобилем, такси, автобусом или другим общественным или частным транспортом, чтобы добраться до места приема у врача для получения услуг, покрываемых программой Medi-Cal. CalOptima Health покроет самую низкую стоимость немедицинского вида транспортировки, соответствующего вашим потребностям. Иногда, CalOptima Health может возместить вам расходы на поездки на частном транспортном средстве, которые вы организуете. CalOptima Health должна одобрить это, прежде чем вы начнете поездку.

Вы должны объяснить нам, почему вы не можете доехать другим способом, например, на автобусе. Вы можете позвонить, написать нам по электронной почте или сообщить нам лично. Если у вас есть доступ к транспорту или вы можете приехать на прием самостоятельно, CalOptima Health не возместит вам расходы. Данная льгота предоставляется только членам, не имеющим доступа к транспорту.

Для возмещения расходов на проезд необходимо предоставить копии следующих документов водителя:

- Водительское удостоверение,
- Регистрация транспортного средства и
- Подтверждение страхования автомобиля

Чтобы заказать поездку для получения разрешенных услуг, позвоните на линию услуг транспортировки CalOptima Health по номеру **1-833-648-7528** (линия ТТУ **711**) как минимум за два рабочих дня (понедельник-пятница) до приема или как можно скорее, если вам нужно срочно попасть на прием. Во время звонка имейте наготове свою идентификационную карточку участника программы CalOptima Health.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Примечание: Американские индейцы также могут обратиться к своему поставщику медицинских услуг для индейцев, чтобы запросить немедицинскую транспортировку.

Ограничения для немедицинской транспортировки

CalOptima Health обеспечивает самую низкую стоимость немедицинской транспортировки, которая соответствует вашим потребностям, до ближайшего поставщика услуг от вашего дома, где возможна запись на прием. Участники не могут управлять транспортными средствами самостоятельно или получать прямую компенсацию за немедицинские перевозки. Чтобы узнать больше, позвоните в CalOptima Health по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Немедицинская транспортировка не применяется, если:

- Для получения услуги, покрываемой Medi-Cal, по медицинским показаниям необходима машина скорой помощи, носилочный фургон, фургон для инвалидов колясок или другой вид медицинского транспорта.
- Вам нужна помощь водителя, чтобы добраться до места жительства, транспортного средства или места лечения и обратно из-за физического или медицинского состояния
- Вы находитесь в инвалидной коляске и не можете войти и выйти из автомобиля без помощи водителя.
- Medi-Cal не покрывает получаемую вами услугу

Стоимость для участника

Немедицинская транспортировка, организованная CalOptima Health, не оплачивается.

Расходы на проезд

В некоторых случаях, если вам приходится ездить на прием к врачу, которого нет поблизости от вашего дома, CalOptima Health может покрыть такие расходы, как питание, проживание в гостинице и другие сопутствующие расходы, такие как парковка, оплата проезда и т. д. Эти расходы на поездку могут также покрываться для человека, который путешествует с вами, чтобы помочь вам на приеме у врача, или для человека, который является донором вашего органа для пересадки. Вам необходимо запросить предварительное одобрение (предварительное разрешение) на эти услуги, связавшись с CalOptima Health по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Другие льготы и программы, покрываемые CalOptima Health

Долгосрочный уход и поддержка

CalOptima Health покрывает для участников, имеющих на это право, услуги по долгосрочному уходу и поддержке в учреждениях долгосрочного ухода следующих типов:

- Учреждения квалифицированного сестринского ухода, одобренные CalOptima Health
- Учреждения по уходу за подострыми больными (включая взрослых и детей), одобренные CalOptima Health
- Учреждения промежуточного ухода, одобренные CalOptima Health, в том числе:
 - Учреждения промежуточного ухода за пациентами с нарушениями развития (Intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD)
 - Учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития с услугами абилитации (Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD-H)
 - Учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития с услугами сестринского ухода (Intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N)

Если вы имеете право на получение услуг долгосрочного ухода, CalOptima Health позаботится о том, чтобы вас разместили в медицинском учреждении или доме престарелых с уровнем ухода, наиболее соответствующим вашим медицинским потребностям.

Если у вас есть вопросы об услугах долгосрочного ухода, позвоните по номеру **1-714-246-8600**, вариант 6 (линия TTY **711**).

Базовый уход

Получение медицинской помощи от множества разных поставщиков услуг или в разных системах здравоохранения является сложной задачей. План CalOptima Health хочет обеспечить получение его участниками всех необходимых медицинских услуг, рецептурных препаратов и услуги по охране поведенческого здоровья. CalOptima Health может бесплатно помочь вам координировать ваши медицинские



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

потребности и управлять ими. Эта помощь доступна даже в том случае, если услуги покрываются другой программой.

Может быть сложно понять, как удовлетворить свои потребности в медицинской помощи после выписки из больницы или если вы получаете помощь в других системах. Вот несколько способов, которыми CalOptima Health может вам помочь:

- Если у вас возникли проблемы с записью на повторный прием или получением лекарств после выписки из больницы, CalOptima Health может вам помочь.
- Если вам нужна помощь в организации личного приема, CalOptima Health может помочь вам с бесплатной транспортировкой.

Если у вас есть вопросы или опасения относительно вашего здоровья или здоровья вашего ребенка, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Комплексное управление лечением (Complex Care Management, CCM)

Участники с более сложными медицинскими потребностями могут претендовать на дополнительные услуги, направленные на координацию лечения. CalOptima Health предлагает услуги комплексного управления медицинским обслуживанием (Complex Care Management, CCM) для участников, относящихся к группе высокого риска, включая, помимо прочего, травмы позвоночника, трансплантации, рак, серьезные травмы, СПИД, множественные хронические заболевания и хронические заболевания, которые приводят к высокой нагрузке.

Если вы зарегистрированы в программе CCM или в программе расширенного управления лечением (см. ниже), CalOptima Health позаботится о том, чтобы за вами был закреплен менеджер по координации лечения, который поможет вам в управлении базовым лечением, описанным выше, и в других видах помощи в переходный период, доступных в случае выписки из больницы, учреждения квалифицированного сестринского ухода, психиатрической больницы или учреждения с проживанием.

Расширенное управление лечением (Enhanced Care Management, ECM)

CalOptima Health покрывает услуги ECM для участников с очень сложными потребностями. ECM включает дополнительные услуги, которые помогут вам получить необходимую помощь для поддержания здоровья. Эта схема обеспечивает координацию медицинской помощи со стороны врачей и других поставщиков услуг. ECM помогает координировать первичную и профилактическую



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

медицинскую помощь, неотложную помощь, поведенческое здоровье, развитие, здоровье полости рта, общественные долгосрочные услуги и поддержку (community-based long-term services and supports, LTSS), а также направления к общественным ресурсам.

Если вы соответствуете требованиям, с вами могут связаться по поводу услуг ЕСМ. Вы также можете позвонить в CalOptima Health, чтобы узнать, сможете ли вы получить ЕСМ и когда это произойдет. Вы также можете обратиться к своему РСР. РСР может выяснить, имеете ли вы право на получение услуг по управлению медицинским обслуживанием, или направить вас на получение услуг по управлению медицинским обслуживанием.

Покрываемые услуги ЕСМ

Если вы имеете право на ЕСМ, у вас будет собственная группа по медицинскому обслуживанию во главе с ведущим менеджером. Он поговорит с вами и вашими врачами, специалистами, фармацевтами, менеджерами по ведению пациентов, поставщиками социальных услуг и другими людьми. Он позаботится о том, чтобы все работали сообща, чтобы предоставить вам необходимую помощь. Ваш ведущий менеджер по лечению также может помочь вам найти и подать заявку на другие услуги по месту жительства. ЕСМ включает в себя:

- Просветительскую работу и взаимодействие
- Комплексную оценку и управление лечением
- Расширенную координацию лечения
- Укрепление здоровья
- Комплексный уход в переходный период
- Услуги поддержки участников и их семей
- Координацию и направление в общественные и социальные службы поддержки

Чтобы узнать, подойдет ли вам ЕСМ, поговорите с представителем CalOptima Health или поставщиком медицинских услуг.

Стоимость для участника

Услуги ЕСМ для участников бесплатны.

Вы можете обратиться в службу поддержки клиентов, чтобы узнать об услугах и критериях ЕСМ. Вы также можете обратиться самостоятельно, используя форму направления CalAIM ЕСМ, размещенную на веб-сайте CalOptima Health по ссылке <https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/MemberDocuments>.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт www.caloptima.org.

Общественная поддержка

В некоторых случаях вы можете иметь право на получение определенных услуг общественной поддержки. Услуги общественной поддержки — это приемлемые по медицинским показаниям и экономически эффективные альтернативные услуги или условия, которые покрываются государственным планом Medi-Cal. Эти услуги являются необязательными для участников. Если вы имеете право на эти услуги и согласны их получать, они могут помочь вам жить более независимо. Они не заменяют льготы, которые вы уже получаете по программе Medi-Cal.

Услуги предлагаемой нами общественной поддержки включают в себя:

Навигационные услуги по переезду в собственное жилье: Эта услуга помогает людям получить постоянное жилье. Сюда входит помощь консультанта по жилью для оказания поддержки в процессе определения жилья и подачи заявления, помощь в получении льгот и обеспечение ресурсов.

■ Чтобы иметь право:

- Участник должен быть бездомным
- Участник должен находиться под угрозой остаться без жилья и соответствовать одному из следующих критериев:
 - Участник имеет одно или несколько серьезных хронических заболеваний
 - Участник имеет тяжелое психическое заболевание.
 - Участник находится под угрозой помещения в специализированное учреждение
 - Участник находится под угрозой получения передозировки психоактивных веществ
 - Участник нуждается в услугах по месту жительства из-за расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ (substance use disorder, SUD)
 - У участника серьезное эмоциональное расстройство
 - Участник получает услугу расширенного управления лечением (Enhanced care Management, ECM)
 - Участник является подростком переходного возраста со значительными препятствиями на пути к стабильному жилью, такими как одна или несколько судимостей, воспитание в приемной семье, участие в системе ювенальной юстиции или



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

уголовного правосудия, серьезное психическое заболевание, серьезное эмоциональное расстройство, и/или он стал жертвой торговли людьми или домашнего насилия.

- Участник должен иметь приоритет при получении постоянного жилья или субсидии на аренду жилья через координированную систему въезда округа Orange

■ Ограничения:

- Ограничения и запреты на услуги по переходу в собственное жилье/консультации по жилищным вопросам должны быть определены как обоснованные и необходимые в Индивидуальном плане жилищной поддержки участника.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Жилищные депозиты: Жилищные депозиты помогают определять, координировать, обеспечивать или финансировать однократные услуги и изменения, которые помогают обустроить новое жилье.

■ Чтобы иметь право:

- Участник должен быть бездомным или находиться под угрозой потери жилья
- Участник должен получать консультационные услуги по перемещению в собственное жилье
- Участник должен иметь приоритет при получении постоянного жилья или субсидии на аренду жилья через координированную систему въезда округа Orange

■ Ограничения:

- Участники, которые уже получили жилищные депозиты.
- В дополнение к этой услуге участники также должны получать консультационные услуги по вопросам жилищного перехода (как минимум, соответствующую проверку арендаторов, оценку жилья и индивидуальный план жилищной поддержки).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Услуги по аренде и содержанию жилья: Услуги по аренде и содержанию жилья позволяют людям получить необходимую поддержку для содержания своего постоянного жилья, которая может включать в себя коучинг, помощь в решении проблем арендодателя и услуги раннего вмешательства.

- Чтобы иметь право:
 - Участник должен быть бездомным или находиться под угрозой потери жилья
 - Участник должен получать консультационные услуги по перемещению в собственное жилье
 - Участник должен иметь приоритет при получении постоянного жилья или субсидии на аренду жилья через координированную систему въезда округа Orange
- Ограничения:
 - Эти услуги доступны с момента начала оказания услуг и до того момента, когда план жилищной поддержки конкретного лица определит, что они больше не нужны.
 - Они доступны однократно в течение жизни человека.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Краткосрочное жилье после госпитализации: эта услуга позволяет на определенный срок получить жилье участникам, которые оказались бездомными и испытывают потребность в медицинской или поведенческой помощи. Эта услуга не только помогает в восстановлении, но и дает участникам время найти постоянное жилье и переехать в него.

- Чтобы иметь право:
 - Участник должен выписываться из реабилитационного центра, стационарной больницы, учреждения по лечению зависимости



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

от психоактивных веществ, учреждения по лечению психического здоровья, исправительного учреждения или учреждения сестринского ухода

- Участник должен быть бездомным или находиться под угрозой потери жилья

■ Ограничения:

- Данная льгота предоставляется один раз в жизни, а ее срок действия не может превышать 6 (шесть) месяцев

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Восстановительный уход (медицинская помощь): Восстановительный уход (медицинская помощь) — это краткосрочное жилье для бездомных, которые восстанавливаются после травмы или болезни и могут получить пользу от медицинского наблюдения на этапе завершения своего восстановления.

■ Чтобы иметь право:

- Участник должен быть бездомным или находиться под угрозой потери жилья
- Участник должен находиться под угрозой госпитализации или в состоянии после госпитализации
- Участник должен проживать самостоятельно, без официальной поддержки

■ Ограничения:

- Участник не может использовать услугу восстановительного лечения на протяжении более 90 дней подряд.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Услуги по уходу за больными: Услуги по уходу за больными предоставляют столь необходимую помощь и поддержку тем, кто ухаживает за участниками, нуждающимися в присмотре. Эти услуги могут предоставляться как на дому, так и за его пределами, что позволяет лицам, осуществляющим уход, отдохнуть от своих текущих обязанностей.

■ Чтобы иметь право:

- Услуга предоставляется лицам, которые живут в обществе и испытывают трудности в повседневной жизни (activities of daily living, ADL) и, следовательно, зависят от квалифицированного лица, осуществляющего уход, которое обеспечивает большую часть их поддержки, и которым требуется помощь со стороны лица, осуществляющего уход, чтобы избежать помещения в специализированное учреждение

■ Ограничения:

- Эта услуга предназначена только для того, чтобы избежать помещения в учреждение, ответственность за которое будет нести план управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Программы дневной абилитации: Программы дневной абилитации предоставляют людям навыки, необходимые для успешной работы в обществе, такие как развитие межличностных отношений, приобретение навыков повседневной жизни и использование общественного транспорта.

■ Чтобы иметь право:

- Участник должен быть бездомным
- Участник должен находиться под угрозой остаться без жилья или попасть в специализированное учреждение
- За последние 24 месяца участник перестал быть бездомным и переехал в новое жилье

■ Ограничения:

- Участники, соответствующие всем категориям, не имеют права на эту услугу.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Переход из учреждения сестринского ухода в учреждение сопровождаемого проживания: При переходе из учреждения сестринского ухода в учреждение сопровождаемого проживания можно получить вспомогательные услуги, позволяющие людям вернуться к обычной жизни или избежать долгосрочного размещения в учреждении сестринского ухода.

■ Чтобы иметь право:

- Для перехода из учреждения сестринского ухода:
 - Участник должен прожить более 60 дней в учреждении сестринского ухода;
 - Участник должен быть готов проживать в учреждении сопровождаемого проживания в качестве альтернативы учреждению сестринского ухода; и
 - Участник должен быть способен безопасно проживать в доме престарелых при наличии соответствующей и экономически эффективной поддержки
- Чтобы не быть помещенным в учреждение сестринского ухода:
 - Участник должен быть заинтересован в том, чтобы остаться в обществе;
 - Участник должен желать и быть способен безопасно проживать в учреждении сопровождаемого проживания при наличии соответствующей и экономически эффективной поддержки; и
 - Участник должен в настоящее время нуждаться в медицинском уходе уровня учреждения сестринского ухода или соответствовать минимальным критериям для получения услуг учреждения сестринского ухода, и вместо того, чтобы быть помещенным в такое учреждение, он предпочитает остаться в обществе и продолжать получать необходимые по медицинским показаниям услуги уровня учреждения сестринского ухода в учреждении сопровождаемого проживания



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Ограничения:

- Участники самостоятельно оплачивают все расходы на свое проживание.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Услуги по переходу в общество / Переход из учреждения сестринского ухода в домашние условия: Услуги по переходу в общество / Переход из учреждения сестринского ухода в домашние условия включают в себя вспомогательные услуги и изменения, позволяющие людям переехать из дома престарелых обратно в частное жилье.

- Чтобы иметь право:

- В настоящее время участник должен получать необходимые по медицинским показаниям услуги уровня учреждения сестринского ухода и вместо того, чтобы оставаться в учреждении сестринского ухода или в медицинском учреждении для временного пребывания, выбирает переход в домашние условия и дальнейшее получение необходимых по медицинским показаниям услуг уровня учреждения сестринского ухода;
- Участник должен прожить более 60 дней в учреждении сестринского ухода и/или медицинском учреждении для временного пребывания;
- Участник заинтересован и согласен вернуться в общество; и
- Участник способен безопасно проживать в обществе, получая соответствующую и экономически эффективную поддержку и услуги

- Ограничения:

- Услуги по переходу в общество не включают ежемесячные расходы на аренду или ипотеку, питание, регулярные коммунальные платежи, и/или бытовую технику, или предметы, предназначенные исключительно для развлекательных/рекреационных целей.
- Услуги по переходу в общество оплачиваются в пределах максимальной суммы в 7500,00 долларов США за всю жизнь.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Услуги по переходу в общество должны быть необходимы для обеспечения здоровья, благополучия и безопасности участника программы, и без них участник не сможет переехать в частное жилье и тогда ему потребуются дальнейшее или повторное размещение в специализированном учреждении.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Услуги по персональному уходу и ведению домашнего хозяйства: Услуги по персональному уходу и ведению домашнего хозяйства предоставляются лицам, которым необходима поддержка в выполнении повседневных задач, чтобы они могли жить дома самостоятельно. Как правило, это сочетается с услугами по поддержке на дому, которые также предоставляются по программе Medi-Cal.

■ Чтобы иметь право:

- Участнику должна грозить госпитализация или помещение в специализированное учреждение; или
- У участника должны быть функциональные нарушения при отсутствии другой адекватной системы поддержки; или
- Для участника должны быть одобрены услуги поддержки на дому (In-Home Supportive Services, IHSS), или должна иметься заявка, которая ожидает рассмотрения социальным работником и определения часов

■ Ограничения:

- Участники, проживающие в таких учреждениях, как дома престарелых, учреждения сопровождаемого проживания (assisted living facility, ALF) или учреждения сестринского ухода
- Участники, не подавшие заявку на участие в IHSS.
- Участники, имеющие надежную поддержку со стороны семьи или друзей.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Адаптация окружающей среды (модификация дома): Адаптация окружающей среды (модификация дома) предусматривает финансирование физической адаптации, которая позволяет человеку безопасно продолжать жить самостоятельно дома.

- Чтобы иметь право:
 - Участнику должно грозить помещение в учреждение сестринского ухода
- Ограничения:
 - Наличие доступа к другой услуге государственного плана, например, медицинскому оборудованию длительного пользования (Durable Medical Equipment, DME), которое позволит достичь тех же целей и избежать помещения в специализированное учреждение.
 - Услуги должны оказываться в соответствии с действующими государственными и местными строительными нормами.
 - Услуги оплачиваются в размере до 7500 долларов США однократно в течение жизни.
 - Услуги не включают в себя эстетические украшения.
 - Изменения ограничиваются теми, которые приносят прямую медицинскую или лечебную пользу участнику, и исключают адаптации или улучшения, которые имеют общую пользу для домохозяйства.
 - Услуги не предусматривают возможность пристройки к дому дополнительных помещений для увеличения его площади.
 - CalOptima Health должна предоставить владельцу и участнику письменную документацию, подтверждающую, что изменения являются постоянными, и что штат не несет ответственности за обслуживание или ремонт изменений, а также за удаление каких-либо изменений, если участник перестает проживать в этом месте.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Питание по медицинским показаниям/Медицинское вспомогательное питание: Питание по медицинским показаниям/Медицинское вспомогательное



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

питание — это услуга, которая предоставляет прямую продовольственную помощь и образовательную поддержку посредством доставки питательных блюд и продуктов людям с хроническими заболеваниями.

■ Чтобы иметь право:

- У участника должно быть соответствующее заболевание, например:
 - Диабет, сердечно-сосудистые заболевания, застойная сердечная недостаточность, инсульт, хронические заболевания легких, вирус иммунодефицита человека (ВИЧ), рак, гестационный диабет или другие перинатальные состояния высокого риска, а также хронические или инвалидизирующие психические/поведенческие расстройства здоровья
- Участник должен выписываться из больницы или учреждения сестринского ухода или находиться в группе высокого риска госпитализации или размещения в учреждении сестринского ухода
- У участника должна быть потребность в расширенной координации лечения

■ Ограничения:

- Участники, не имеющие доступа к холодильнику.
- Участники, получающие еду на дом через другую программу.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Вытрезвители: Вытрезвители - это альтернативное место размещения для лиц, обнаруженных в состоянии опьянения в общественных местах, где создана безопасная среда для отрезвления.

■ Чтобы иметь право:

- Возраст участника должен составлять не менее 18 лет
- Участник должен находиться под воздействием психоактивных веществ
- Участник должен находиться в сознании
- Участник должен выражать готовность к сотрудничеству



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Участник должен быть способен ходить
- Участник не должен проявлять насилие
- У участника должны отсутствовать какие-либо медицинские расстройства (включая опасные для жизни симптомы отмены или очевидные скрытые симптомы)
- Участник должен быть согласен на получение услуг
- Ограничения:
 - Возраст до 18 лет.
 - Нестабильное с медицинской точки зрения состояние, не позволяющее оставаться в этом учреждении.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.

Лечение астмы: Лечение астмы предполагает физические изменения домашней обстановки, чтобы человек мог продолжать жить там безопасно и избегать острых приступов астмы.

- Чтобы иметь право:
 - У участника должна быть плохо контролируемой астмой, что определяется по одному из следующих признаков:
 - Посещение отделения неотложной помощи или госпитализация
 - 2 (два) посещения врача для получения неотложной помощи за последние 12 месяцев
 - Оценка 19 или ниже по тесту на контроль астмы
- Ограничения:
 - Участник участвует в другом государственном плане, который обеспечивает те же цели по предотвращению экстренных ситуаций, связанных с астмой, или госпитализации.

Участники могут получить доступ к этой услуге, запросив направление самостоятельно, по направлению поставщика медицинских услуг или по направлению поставщика услуг общественной поддержки. Формы направлений можно найти на веб-сайте CalOptima Health по ссылке

<https://www.caloptima.org/en/About/CurrentInitiatives/CalAIM/ReferralForms>.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Если вам нужна помощь или вы хотите узнать, какие виды общественной поддержки могут быть вам доступны, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Или позвоните своему РСР.

Трансплантация важных органов

Трансплантация для детей младше 21 года

В округе Orange, Калифорния, CalOptima Health должен направлять детей, имеющих право на участие в CCS, в учреждение, одобренное CCS, для обследования в течение 72 часов с момента, когда РСР или специалист определит ребенка как потенциального кандидата на трансплантацию. Если учреждение, одобренное CCS, подтвердит, что трансплантация необходима и безопасна, CalOptima Health покрывает расходы на трансплантацию и сопутствующие услуги.

Трансплантация для взрослых в возрасте от 21 года

Если ваш врач решит, что вам может потребоваться серьезная пересадка органа, CalOptima Health направит вас в квалифицированный центр трансплантации для оценки. Если центр трансплантации подтвердит, что трансплантация необходима и безопасна при вашем состоянии здоровья, CalOptima Health покрывает расходы на трансплантацию и другие сопутствующие услуги.

Основные операции по пересадке органов, покрываемые CalOptima Health, помимо прочего, включают:

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| ■ Костный мозг | ■ Печень |
| ■ Сердце | ■ Печень/тонкий кишечник |
| ■ Сердце/легкие | ■ Легкое |
| ■ Почки | ■ Тонкий кишечник |
| ■ Почки/поджелудочная железа | |

Программы уличной медицины

Участники, не имеющие жилья, могут получать покрываемые услуги у поставщиков уличной медицины в сети поставщиков CalOptima Health. Участники, не имеющие жилья, могут выбрать поставщика услуг уличной медицины CalOptima Health в качестве своего поставщика первичной медицинской помощи (primary care provider, РСР), если поставщик услуг уличной медицины соответствует требованиям РСР и согласен быть РСР участника. Чтобы узнать больше о программе уличной медицины CalOptima Health, позвоните по телефону **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Другие программы и услуги Medi-Cal

Другие услуги, которые вы можете получить через программу Medi-Cal с оплатой за услуги (Fee-for-Service, FFS) или другие программы Medi-Cal

CalOptima Health не покрывает некоторые услуги, но вы все равно можете получить их через FFS Medi-Cal или другие программы Medi-Cal. CalOptima Health координирует работу с другими программами, чтобы обеспечить получение вами всех необходимых по медицинским показаниям услуг, включая те, которые покрываются другой программой, а не CalOptima Health. В этом разделе перечислены некоторые из таких услуг. Чтобы узнать больше, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Амбулаторные рецептурные препараты

Амбулаторные рецептурные препараты, покрываемые программой Medi-Cal Rx

Рецептурные препараты, получаемые в аптеке, покрываются программой Medi-Cal Rx, которая является частью FFS Medi-Cal. CalOptima Health может покрывать некоторые лекарства, которые поставщик услуг выдает в кабинете или в клинике. Если ваш врач выписывает вам лекарства, которые выдаются в кабинете врача или в инфузионном центре, они могут считаться лекарствами, выписываемыми врачом.

Если лекарственный препарат назначает неаптечный медицинский работник, то его стоимость покрывается по льготе. Ваш поставщик услуг может выписать вам препараты из перечня препаратов, отпускаемых по контракту Medi-Cal Rx.

Иногда вам может понадобиться препарат, которого нет в перечне контрактных. Прежде чем вы сможете получить такие препараты по рецепту в аптеке, их необходимо одобрить. Medi-Cal Rx рассмотрит эти запросы и примет решение в течение 24 часов.

- Фармацевт в вашей амбулаторной аптеке может выдать вам экстренный запас лекарств на 14 дней, если посчитает, что он вам необходим. Программа Medi-Cal Rx оплатит стоимость экстренных лекарств, выдаваемых амбулаторной аптекой.
- Medi-Cal Rx может отказать в удовлетворении неэкстренного запроса. Если они это сделают, они отправят вам письмо с объяснением причины. Они расскажут вам, какие у вас есть варианты выбора. Чтобы узнать больше, прочитайте раздел «Жалобы» в Главе 6 настоящего руководства.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Чтобы узнать, включен ли препарат в перечень контрактных препаратов, или получить копию перечня контрактных препаратов, позвоните в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (линия ТТУ 1-800-977-2273) и нажмите 7 или 711. Или перейдите на сайт Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Аптеки

Если вы впервые или повторно получаете рецептурные препараты, вы должны получать их в аптеке, которая работает с программой Medi-Cal Rx. Список аптек, работающих с Medi-Cal Rx, можно найти в Справочнике аптек Medi-Cal Rx по адресу: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

Вы также можете найти аптеку рядом с вами или аптеку, которая может отправить вам рецептурный препарат по почте, позвонив в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (линия ТТУ 1-800-977-2273) и нажав 7 или 711.

После того, как вы выберете аптеку, ваш поставщик услуг сможет отправить в вашу аптеку рецепт в электронном виде. Ваш врач также может выдать вам письменный рецепт, который нужно будет отнести в аптеку. Предоставьте аптеке рецепт вместе с вашей идентификационной карточкой льгот Medi-Cal (BIC). Убедитесь, что в аптеке знают обо всех принимаемых вами лекарствах и имеющихся у вас аллергиях. Если у вас возникли вопросы в отношении рецепта, обратитесь к фармацевту.

Участники также могут получить транспортные услуги от CalOptima Health чтобы добраться до аптек. Чтобы узнать больше о транспортных услугах, прочитайте раздел «Транспортные льготы в ситуациях, не являющихся чрезвычайными» в главе 4 настоящего справочника.

Специализированные службы психического здоровья (Specialty mental health services SMHS)

Некоторые услуги в области психического здоровья предоставляются планами психического здоровья округа, а не CalOptima Health. К ним относится SMHS для участников Medi-Cal, которые соответствуют правилам обслуживания SMHS. SMHS может включать следующие амбулаторные, стационарные услуги и услуги на дому:

Амбулаторные услуги:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ■ Услуги в области психического здоровья | ■ Дневное лечение, интенсивные услуги |
| ■ Услуги по обеспечению лекарственными средствами | ■ Дневные реабилитационные услуги |



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Услуги в кризисных ситуациях
- Услуги по стабилизации в кризисных ситуациях
- Целевое ведение пациентов
- Терапевтические поведенческие услуги, покрываются для участников в возрасте до 21 года
- Координация интенсивной терапии (Intensive care coordination, ICC), покрываются для участников в возрасте до 21 года
- Интенсивные услуги на дому (Intensive home-based services, IHBS), покрываются для участников в возрасте до 21 года
- Терапевтический патронажный уход (Therapeutic foster care, TFC), покрывается для участников в возрасте до 21 года
- Мобильные кризисные службы
- Услуги взаимной поддержки (Peer Support Services, PSS) (опционально)

Услуги с проживанием:

- Услуги по лечению взрослых с проживанием
- Услуги по лечению в кризисных ситуациях, с проживанием

Услуги стационара:

- Психиатрические услуги в стационаре
- Услуги психиатрических учреждений здравоохранения

Чтобы узнать больше о программе SMHS, которую предоставляет окружной план охраны психического здоровья, вы можете позвонить в окружной план охраны психического здоровья.

Чтобы найти бесплатные телефонные номера всех округов в Интернете, перейдите по ссылке dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Если CalOptima Health обнаруживает, что вам понадобятся услуги из плана охраны психического здоровья округа, CalOptima Health поможет вам связаться со службами охраны психического здоровья округа.

Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ

CalOptima Health поощряет участников, желающих получить помощь в борьбе с употреблением алкоголя или других психоактивных веществ. Услуги по лечению наркотической зависимости предоставляются поставщиками общей медицинской



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТТ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

помощи, такими как поставщики первичных медицинских услуг, стационары и отделения неотложной помощи, а также поставщиками специализированных услуг по лечению наркотической зависимости. Планы поведенческого здоровья округа часто предоставляют специализированные услуги.

Чтобы узнать больше о вариантах лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в центр поведенческого здоровья CalOptima Health по телефону **1-855-877-3885** (линия ТТТ **711**).

Участники программы CalOptima Health могут пройти оценку, которая позволит подобрать им услуги, наилучшим образом соответствующие их потребностям и предпочтениям в области здравоохранения. При наличии медицинской необходимости доступны такие услуги, как амбулаторное лечение, лечение в стационаре и лекарственные средства для лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (также называемые лекарственными средствами для лечения наркозависимости (Medications for Addiction Treatment, MAT)), такие как buprenorphine, methadone, and naltrexone.

Округ предоставляет услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, участникам Medi-Cal, имеющим право на эти услуги. Участники, которым назначено лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, направляются в окружной департамент для лечения. Список телефонных номеров всех округов можно найти по адресу https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

CalOptima Health предоставит или организует предоставление MAT в учреждениях первичной медицинской помощи, в стационаре, в отделении неотложной помощи и других медицинских учреждениях. Участники, проживающие в округе Orange, могут получить доступ к дополнительным услугам по лечению зависимостей через Систему организованной доставки лекарств Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) Агентства здравоохранения округа Orange, позвонив на линию доступа для получателей льгот по телефону 1-800-723-8641 круглосуточно, 7 дней в неделю.

Стоматологические услуги

FFS Medi-Cal Dental — это то же самое, что и FFS Medi-Cal для ваших стоматологических услуг. Прежде чем получить стоматологические услуги, вы должны предъявить стоматологу свою карту Medi-Cal BIC. Убедитесь, что поставщик услуг принимает FFS Dental, и вы не являетесь участником плана управляемого медицинского обслуживания, который покрывает стоматологические услуги.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТТ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Medi-Cal покрывает широкий спектр стоматологических услуг через Medi-Cal Dental, включая:

- Диагностические и профилактические стоматологические услуги, такие как осмотры, рентгенография и чистка зубов
- Экстренные услуги по снятию боли
- Удаление зубов
- Установка пломб
- Лечение корневых каналов (передних/задних)
- Коронки (сборные/лабораторные)
- Удаление зубного камня и выравнивание поверхности корней зуба
- Полные и частичные зубные протезы
- Ортодонтия для детей, соответствующих требованиям
- Местное фторирование

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, позвоните в Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (линия TTY 1-800-735-2922 или 711). Вы также можете зайти на сайт Medi-Cal Dental: <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

Программа «Модель целостного ребенка» (Whole Child Model, WCM)

Программа WCM предоставляет необходимые по медицинским показаниям услуги и оборудование для лечения заболеваний, связанных с Детской службой Калифорнии (California Children's Services, CCS), а также заболеваний, не относящихся к CCS. WCM обеспечивает ведение пациентов и координацию медицинского обслуживания пациентов в рамках первичной специализированной и поведенческой медицинской помощи при заболеваниях, как относящихся, так и не относящихся к CCS. WCM действует в определенных округах. CCS — это государственная программа, которая занимается лечением детей в возрасте до 21 года с определенными заболеваниями, болезнями или хроническими проблемами со здоровьем, которые соответствуют правилам CCS.

Если CalOptima Health или ваш PCP полагает, что у вас или вашего ребенка есть заболевание, входящее в сферу компетенции CCS, он направит вас в окружную программу CCS для оценки вашего соответствия требованиям. Сотрудники программы CCS округа примут решение о том, имеет ли ваш ребенок право на услуги CCS. Если ваш ребенок имеет право на получение такого вида лечения, поставщики услуг CCS, работающие с CalOptima Health назначат персонального



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

координатора по лечению, который поможет координировать лечение заболевания, подпадающего под действие CCS, с привлечением рабочей группы по лечению и с использованием плана лечения.

CCS не покрывает все заболевания. Однако WCM покрывает расходы на услуги, необходимые по медицинским показаниям.

Примеры заболеваний, дающих право на участие в CCS:

- | | |
|---|---|
| ■ Врожденный порок сердца | ■ Катаракта |
| ■ Онкологические заболевания | ■ Детский церебральный паралич |
| ■ Опухоли | ■ Трансплантация, включая трансплантацию роговицы |
| ■ Гемофилия | ■ Судороги при определенных обстоятельствах |
| ■ Серповидноклеточная анемия | ■ Ревматоидный артрит |
| ■ Проблемы со щитовидной железой | ■ Мышечная дистрофия |
| ■ Диабет | ■ ВИЧ/СПИД |
| ■ Серьезные хронические заболевания почек | ■ Тяжелые травмы головы, головного или спинного мозга |
| ■ Заболевания печени | ■ Тяжелые ожоги |
| ■ Кишечные заболевания | ■ Тяжелое искривление прикуса зубов |
| ■ Расщелина губы/неба | |
| ■ Расщепление позвоночника | |
| ■ Потеря слуха | |

Чтобы узнать больше о WCM, перейдите по ссылке

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CCSWholeChildModel.aspx> или позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТТ **711**).

Транспортные и командировочные расходы для CCS

Вы можете рассчитывать на компенсацию транспортных расходов, питания, проживания и других расходов, таких как парковка, дорожные сборы и т. д., если вам или вашей семье нужна помощь в том, чтобы добраться до медицинского приема в связи с заболеванием, дающим право на получение CCS, при отсутствии других возможностей. Позвоните в CalOptima Health и запросите предварительное одобрение (предварительную авторизацию), прежде чем оплачивать транспорт, питание и проживание из собственных средств. CalOptima Health предоставляет



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТТ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

немедицинскую и неэкстренную медицинскую транспортировку, как указано в Главе 4 «Льготы и услуги» настоящего справочника.

Если ваши транспортные или дорожные расходы, которые вы оплатили самостоятельно, будут признаны необходимыми и CalOptima Health подтверждает, что вы пытались получить транспорт через CalOptima Health, вы можете получить возврат средств от CalOptima Health. Мы должны выплатить вам компенсацию в течение 60 календарных дней с даты предоставления вами необходимых квитанций и подтверждения транспортных расходов.

Услуги на дому и общественные услуги (Home and community-based services, HCBS) вне схемы услуг WCM

Если вы имеете право на регистрацию в рамках программы исключений 1915(c), вы можете получить услуги на дому и общественные услуги, не связанные с заболеванием, дающим право на участие CCS, но необходимые для вашего пребывания в обществе, а не в медицинском учреждении. Например, если вам необходимы модификации жилища для удовлетворения ваших потребностей при проживании в обществе, план CalOptima Health не может оплатить эти расходы как расходы в связи с заболеванием, относящемся к сфере CCS. Однако если вы зарегистрированы в программе исключений 1915(c), то модификации жилища могут быть покрыты, если они необходимы по медицинским показаниям для предотвращения помещения в медицинское учреждение.

Исключения 1915(c) для услуг на дому и общественных услуг (Home and Community-Based Services, HCBS)

Шесть исключений из программы Medi-Cal 1915(c) в Калифорнии позволяют штату предоставлять услуги лицам, которым в противном случае потребовалось бы пребывание в учреждении сестринского ухода или в больнице, по месту жительства по их выбору. У Medi-Cal имеется соглашение с федеральным правительством, которое позволяет предлагать услуги в рамках исключений для частных домов или для условий, приближенных к домашним. Стоимость услуг, предлагаемых в рамках исключений, не должна превышать стоимость медицинских услуг при проживании в медицинском учреждении. Получатели услуг в рамках исключений HCBS должны иметь право на полный спектр услуг Medi-Cal. Некоторые услуги в рамках исключений 1915(c) доступны не на всей территории штата Калифорния и/или для них может применяться лист ожидания. Шесть исключений Medi-Cal 1915(c) включают:

- Исключение для сопровождаемого проживания (Assisted Living Waiver, ALW) в Калифорнии



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Исключение для программы самоопределения (Self-Determination Program, SDP) в Калифорнии, для лиц с нарушениями развития
- Исключение для HCBS для жителей Калифорнии с нарушениями развития (HCBS-DD)
- Исключение для альтернативных услуг на дому и в общественных услуг (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- Исключения для Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), ранее называвшаяся программой исключений для пациентов с вирусом иммунодефицита человека/синдромом приобретенного иммунодефицита (ВИЧ/СПИД)
- Комплексная программа услуг для пожилых людей (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Чтобы узнать больше о программе исключений Medi-Cal, перейдите по ссылке <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. Или позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Услуги поддержки на дому (In-Home Supportive Services, IHSS)

Программа поддержки на дому (In-Home Supportive Services, IHSS) предоставляет помощь по персональному уходу на дому в качестве альтернативы уходу вне дома для лиц, имеющих право на Medi-Cal, включая пожилых, слепых и/или лиц с ограниченными возможностями. IHSS позволяет получателям безопасно проживать у себя дома. Ваш поставщик медицинских услуг должен подтвердить, что вам необходима помощь по личному уходу на дому и что при отсутствии услуг IHSS вас могут поместить в медицинское учреждение. Программа IHSS также проведет оценку ваших потребностей.

Чтобы узнать больше о программе IHSS, доступной в вашем округе, перейдите по ссылке <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. Или позвоните в агентство социальных услуг вашего округ.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Услуги, которые вы не можете получить через план CalOptima Health или программу Medi-Cal

CalOptima Health и Medi-Cal не покрывают некоторые услуги. Услуги, которые CalOptima Health или Medi-Cal не покрывают, помимо прочего, включают:

- Экстракорпоральное оплодотворение (ЭКО), включая, помимо прочего, тесты на бесплодие или процедуры по диагностике или лечению бесплодия.
- Сохранение фертильности
- Экспериментальные услуги
- Модификацию транспортных средств
- Косметическую хирургию

CalOptima Health может покрыть изначально непокрываемую услугу, если она необходима по медицинским показаниям. Ваш поставщик услуг должен подать в CalOptima Health или вашу медицинскую сеть запрос на предварительное одобрение (предварительное разрешение) с указанием причин, по которым непокрываемая льгота необходима по медицинским показаниям.

Чтобы узнать больше, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

5. Благополучие детей и подростков

Дети и подростки в возрасте до 21 года могут получать специальные медицинские услуги сразу после регистрации. Это гарантирует им получение необходимой профилактической, стоматологической и психиатрической помощи, включая услуги по развитию и специализированные услуги. Услуги описываются в этой главе.

Medi-Cal для детей и подростков

Для участников в возрасте до 21 года покрывается бесплатная медицинская помощь. Приведенный ниже список включает в себя необходимые по медицинским показаниям услуги по лечению любых дефектов, а также физических или психических заболеваний. Покрываемые услуги, помимо прочего, включают:

- Профилактические осмотры детей и подростков (важные осмотры, необходимые детям)
- Иммунизацию (прививки)
- Оценку и лечение поведенческого здоровья
- Оценку и лечение психического здоровья, включая индивидуальную, групповую и семейную психотерапию (специализированные услуги в области психического здоровья (specialty mental health services, SMHS) покрываются округом)
- Скрининг неблагоприятного детского опыта (Adverse childhood experiences, ACE)
- Расширенное управление лечением (Enhanced Care Management, ECM) для детей и подростков, находящихся в центре внимания (Populations of Focus, POFs) (льгота плана управляемого лечения (managed care plan, MCP) Medi-Cal)
- Лабораторные анализы, включая анализ крови на отравление свинцом
- Санитарно-профилактическое образование
- Услуги в области зрения
- Стоматологические услуги (покрываются программой Medi-Cal Dental)



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

5 | Благополучие детей и подростков

- Услуги по восстановлению слуха (покрываются Детской службой Калифорнии (California Children's Services, CCS) для детей, соответствующих требованиям. Услуги для детей, не соответствующих требованиям CCS, покрывает CalOptima Health)
- Услуги по медицинскому обслуживанию на дому, такие как услуги частной медсестры (private duty nursing, PDN), трудотерапия, физиотерапия, а также медицинское оборудование и расходные материалы

Эти услуги называются услугами Medi-Cal для детей и подростков (также известными как услуги раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)). Дополнительную информацию для участников о программе Medi-Cal для детей и подростков можно найти по ссылке

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Услуги Medi-Cal для детей и подростков, рекомендованные педиатрами в рекомендациях Bright Futures, чтобы помочь вам или вашему ребенку оставаться здоровыми, покрываются бесплатно. Чтобы прочитать рекомендации Bright Futures, перейдите по ссылке https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Расширенное управление лечением (Enhanced Care Management, ECM) - это льгота плана управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal (managed care plan, MCP), доступная во всех округах Калифорнии для поддержки комплексного управления уходом для участников MCP со сложными потребностями. Поскольку дети и подростки со сложными потребностями часто уже обслуживаются одним или несколькими менеджерами по ведению пациентов или другими поставщиками услуг в рамках разрозненной системы предоставления услуг, ECM обеспечивает координацию между системами. Право на эту льготу имеют дети и подростки особых категорий:

- Дети и подростки, не имеющие жилья
- Дети и подростки, которые могут быть помещены в больницы или отделения неотложной помощи (Emergency Department, ED)
- Дети и подростки с серьезными проблемами психического здоровья и/или расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ (Substance Use Disorder, SUD)
- Дети и подростки, зарегистрированные в Детской службе Калифорнии (California Children's Services, CCS) или в программе «Модель целостного ребенка (Whole Child Model, WCM) с дополнительными потребностями, выходящими за рамки CCS
- Дети и подростки, участвующие в программах защиты детей



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Дополнительную информацию о ECM можно найти по ссылке:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

Кроме того, ведущим менеджерам по координации лечения ECM настоятельно рекомендуется проверять участников ECM на предмет необходимости услуг общественной поддержки, предоставляемых MCP, в качестве экономически эффективной альтернативы традиционным медицинским услугам или учреждениям, и направлять их для получения такой общественной поддержки, при наличии необходимости и возможности. Дети и подростки могут воспользоваться многими услугами общественной поддержки, включая реабилитацию при астме, консультирование по вопросам жилья, медицинский уход и вытрезвители.

Услуги общественной поддержки — это услуги, предоставляемые планами управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal (managed care plans, MCP), которые доступны имеющим на это право участникам Medi-Cal независимо от того, имеют ли они право на услуги ECM.

Более подробную информацию об общественной поддержке можно найти по ссылке: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Некоторые услуги, доступные в рамках программы Medi-Cal для детей и подростков, такие как PDN, считаются дополнительными услугами. Они не доступны для участников Medi-Cal в возрасте 21 года и старше. Чтобы продолжать получать эти услуги бесплатно, вам или вашему ребенку, возможно, придется зарегистрироваться в программе исключений 1915(c) «Услуги на дому и общественные услуги» (Home and Community-Based Services, HCBS) или других программах долгосрочных услуг и поддержки (Long-Term Services and Supports, LTSS) до достижения вами 21 года. Если вы или ваш ребенок получаете дополнительные услуги по программе Medi-Cal для детей и подростков, и вам скоро исполнится 21 год, обратитесь в CalOptima Health, чтобы обсудить варианты дальнейшего лечения.

Медицинские осмотры и профилактические мероприятия для детей

Профилактическая помощь включает в себя регулярные медицинские осмотры, скрининги, помогающие врачу обнаружить проблемы на ранней стадии, а также



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

5 | Благополучие детей и подростков

консультационные услуги для выявления заболеваний, болезней или медицинских состояний до того, как они вызовут проблемы. Регулярные осмотры помогут вам или врачу вашего ребенка выявить любые проблемы. Проблемы могут включать в себя медицинские, стоматологические, зрительные, слуховые, психические расстройства, а также расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ (алкоголя или наркотиков). CalOptima Health покрывает расходы на профилактические осмотры для выявления проблем (включая оценку уровня свинца в крови) в любое время, когда в них возникает необходимость, даже если это не является частью планового осмотра для вас или вашего ребенка.

Профилактика также включает в себя иммунизацию (прививки), необходимую вам или вашему ребенку. План CalOptima Health должен обеспечить наличие у всех зарегистрированных детей всех необходимых прививок во время приема у врача. Профилактические услуги и обследования предоставляются бесплатно и без предварительного одобрения (разрешения).

Вашему ребенку следует проходить осмотры в следующем возрасте:

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

Профилактические осмотры детей включают:

- Полную историю болезней и полный медицинский осмотр
- Соответствующие возрасту прививки (штат Калифорния соблюдает график Bright Futures Американской академии педиатрии): https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- Лабораторные анализы, включая анализ крови на отравление свинцом
- Медицинское просвещение
- Проверку зрения и слуха
- Проверку здоровья полости рта
- Оценку поведенческого здоровья



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

5 | Благополучие детей и подростков

Если во время осмотра или скрининга врач обнаружит у вас или вашего ребенка проблемы с физическим или психическим здоровьем, вам или вашему ребенку может потребоваться дополнительная медицинская помощь. CalOptima Health покрывает такую помощь, включая:

- Услуги врача, медсестры и лечения в больнице
- Иммунизацию (прививки) для поддержания здоровья
- Физиотерапию, логопедическую и трудовую терапия
- Услуги по медицинскому обслуживанию на дому, включая медицинское оборудование, расходные материалы и приборы
- Лечение проблем со зрением, включая очки
- Лечение проблем со слухом, включая слуховые аппараты, если они не покрываются CCS
- Лечение поведенческого здоровья при таких заболеваниях, как расстройства аутистического спектра и другие нарушения развития
- Ведение пациентов и санитарное просвещение
- Реконструктивную хирургию, которая представляет собой хирургические операции по исправлению или восстановлению аномальных структур тела, вызванных врожденными дефектами, аномалиями развития, травмами, инфекциями, опухолями или заболеваниями, для улучшения функций или создания нормального внешнего вида

Скрининг крови на отравление свинцом

Все дети, зарегистрированные в программе CalOptima Health, должны пройти скрининг крови на отравление свинцом в возрасте 12 и 24 месяцев или в возрасте от 24 до 72 месяцев, если они не были протестированы ранее. Дети могут пройти анализ крови на содержание свинца по просьбе родителя или опекуна. Детей также следует обследовать, если врач считает, что изменение образа жизни подвергает ребенка риску.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Помощь в получении услуг по охране здоровья детей и подростков

CalOptima Health помогает участникам в возрасте до 21 года и их семьям получить необходимые им услуги. Координатор по лечению CalOptima Health может :

- Рассказать вам о доступных услугах
- Помочь в поиске поставщиков услуг внутри сети или за ее пределами, когда это необходимо
- Помочь в назначении приемов
- Организовать медицинскую транспортировку, чтобы дети могли добраться до назначенного им приема
- Помочь в координации лечения и услуг, доступных в рамках программы Medi-Cal с оплатой за услугу (Fee-for-Service, FFS), например:
 - Услуги лечения и реабилитации при расстройствах психического здоровья и расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ
 - Лечение стоматологических проблем, включая ортодонтию

Другие услуги, которые вы можете получить через программу Medi-Cal с оплатой за услуги (Fee-for-Service, FFS) или другие программы

Стоматологические осмотры

Поддерживайте чистоту десен вашего ребенка, аккуратно протирая их тканью каждый день. В возрасте от 4 до 6 месяцев у ребенка начнут прорезаться молочные зубы. Вам следует записать ребенка на первый прием к стоматологу сразу после появления у него первого зуба или к его первому дню рождения, в зависимости от того, что наступит раньше.

Следующие стоматологические услуги Medi-Cal предоставляются бесплатно или по сниженной цене:

Для детей в возрасте от 0 до 3 лет

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ■ Первый прием ребенка у стоматолога | ■ Первый стоматологический осмотр ребенка |
|--------------------------------------|---|



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

5 | Благополучие детей и подростков

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев или чаще)
Рентгеновские снимки
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев или чаще)
- Фторлак (каждые 6 месяцев или чаще)
- Установка пломб
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- *Седация (при медицинской необходимости)

Для детей в возрасте от 4 до 12 лет

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев или чаще)
- Рентген
- Фторлак (каждые 6 месяцев или чаще)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев или чаще)
- Герметики для моляров
- Установка пломб
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- *Седация (при медицинской необходимости)

Подростки в возрасте от 13 до 20 лет

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев или чаще)
- Рентген
- Фторлак (каждые 6 месяцев или чаще)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев или чаще)
- Ортодонтия (брекеты), для соответствующих требованиям
- Установка пломб
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Частичные и полные зубные протезы
- Удаление зубного камня и выравнивание поверхности корней зуба
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- *Седация (при медицинской необходимости)

* Поставщики услуг должны рассмотреть возможность применения седации и общей анестезии, если они определяют и документируют причину, по которой местная анестезия нецелесообразна по медицинским показаниям, а стоматологическое лечение предварительно одобрено или не требует предварительного одобрения (предварительного разрешения).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

5 | Благополучие детей и подростков

Ниже перечислены некоторые из причин, по которым местная анестезия не может быть использована и вместо нее может применяться седация или общая анестезия:

- Физическое, поведенческое, эмоциональное состояние или состояние, связанное с развитием, которое не позволяет пациенту реагировать на попытки поставщика услуг провести лечение
- Масштабные восстановительные или хирургические процедуры
- Неконтактный ребенок
- Острая инфекция в месте инъекции
- Невозможность снять боль с помощью местной анестезии

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, позвоните в стоматологическую программу Medi-Cal по телефону 1-800-322-6384 (линия ТТУ 1-800-735-2922 или 711). Или перейдите по ссылке <https://smilecalifornia.org/>.

Дополнительные услуги по профилактическому обучению

Если вы обеспокоены тем, что ваш ребенок плохо учится и не участвует в жизни школы, поговорите с врачом ребенка, учителями или администраторами школы. В дополнение к медицинским льготам, покрываемым CalOptima Health, имеются услуги, которые должна предоставить школа, чтобы помочь вашему ребенку учиться и не отставать. Услуги, которые могут быть предоставлены вашему ребенку для помощи в обучении, включают:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| ■ Речевые и языковые услуги | ■ Социальные услуги |
| ■ Психологические услуги | ■ Консультационные услуги |
| ■ Физиотерапия | ■ Услуги школьной медсестры |
| ■ Трудотерапия | ■ Транспортировка в школу и обратно |
| ■ Вспомогательные технологии | |

Эти услуги предоставляет и оплачивает Департамент образования Калифорнии. Вместе с врачами и учителями вашего ребенка вы, возможно, сможете составить индивидуальный план, который наилучшим образом поможет вашему ребенку.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

6. Информирование о проблемах и их решение

Существует два способа сообщить о проблемах и решить их:

- Подать **жалобу (претензию)**, если у вас возникли проблемы или вы недовольны планом CalOptima Health поставщиком услуг, или медицинским обслуживанием или лечением, которое вы получили у поставщика.
- Вы можете подать **апелляцию**, если вы не согласны с решением CalOptima Health изменить ваши услуги или не покрывать их.

Вы имеете право подавать претензии и апелляции в CalOptima Health, чтобы рассказать нам о своей проблеме. Это не лишает вас никаких законных прав и средств правовой защиты. Мы не будем дискриминировать вас или принимать ответные меры в случае подачи вами жалобы или сообщения о проблемах. Рассказав нам о своей проблеме, вы поможете нам улучшить качество обслуживания всех участников.

Сначала вы можете обратиться в CalOptima Health, чтобы сообщить нам о своей проблеме. Звоните нам с 8:00 до 17:30 с понедельника по пятницу по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Расскажите нам о своей проблеме.

Помощь также может оказать омбудсмен по вопросам управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal Департамента здравоохранения Калифорнии (Department of Health Care Services, DHCS). Омбудсмен может помочь, если у вас возникли проблемы с регистрацией в плане медицинского страхования, его сменой или выходом из него. Он также может помочь, если вы переехали и у вас возникли проблемы с переводом вашей программы Medi-Cal в новый округ. Вы можете позвонить омбудсмену с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по телефону 1-888-452-8609. Звонок бесплатный.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

6 | Информирование о проблемах и их решение

Вы также можете подать претензию в отдел по вопросам права на участие в программе Medi-Cal вашего округа. Если вы не уверены, кому вы можете подать претензию, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Чтобы сообщить о неверной информации о вашей медицинской страховке, позвоните в Medi-Cal с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:00 по телефону 1-800-541-5555.

Жалобы

Жалобу (претензию) можно подать, когда у вас возникла проблема или вы недовольны услугами, которые вы получаете от CalOptima Health или поставщика услуг. Срок подачи жалобы не ограничен. Вы можете подать жалобу в CalOptima Health в любое время по телефону, в письменной форме по почте или через Интернет. Ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг также могут подать жалобу от вашего имени с вашего разрешения.

- **По телефону:** Позвоните в CalOptima Health по телефону **1-714-246-8500** или по бесплатному телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**) с 8:00 до 5:30 с понедельника по пятницу. Укажите ваш идентификационный номер участника плана медицинского страхования, свое имя и причину вашей жалобы.
- **По почте:** Позвоните в CalOptima Health по телефону **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**) и попросите отправить вам форму. Когда вы получите форму, заполните ее. Обязательно укажите свое имя, идентификационный номер плана медицинского страхования и причину вашей жалобы. Расскажите нам, что произошло и как мы можем вам помочь.

Отправьте форму по адресу:

CalOptima Health
Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

УБланки жалоб имеются в кабинете вашего врача.

- **Через интернет:** Перейдите на сайт CalOptima Health по адресу **www.caloptima.org**.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

6 | Информирование о проблемах и их решение

Если вам нужна помощь в подаче жалобы, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные услуги переводчика. Позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

В течение 5 календарных дней с момента получения вашей жалобы CalOptima Health отправит вам письмо с сообщением о ее получении. В течение 30 дней мы отправим вам еще одно письмо, в котором расскажем, как мы решили вашу проблему. Если вы обратитесь в CalOptima Health с претензией, которая не касается медицинского покрытия, медицинской необходимости или экспериментального или исследуемого лечения, и ваша претензия будет решена к концу следующего рабочего дня, вы можете не получить письмо.

Если у вас имеется срочный вопрос, связанный с серьезной проблемой со здоровьем, мы начнем срочное (ускоренное) рассмотрение. Мы вынесем решение в течение 72 часов. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните нам по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

В течение 72 часов с момента получения вашей жалобы мы решим, как мы будем ее рассматривать и будем ли мы ее ускорять. Если мы обнаружим, что не сможем ускорить рассмотрение вашей жалобы, мы сообщим вам, что решим вашу жалобу в течение 30 дней.

Жалобы, связанные с льготами на лекарственные препараты Medi-Cal Rx, не подлежат рассмотрению в рамках процесса рассмотрения претензий CalOptima Health. Участники могут подавать жалобы в отношении льгот по программе Medi-Cal Rx, позвонив по телефону 1-800-977-2273 (линия TTY 1-800-977-2273) и нажав 7 или 711. Также вы можете перейти по ссылке <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция — это просьба к CalOptima Health пересмотреть и изменить решение, принятое нами в отношении ваших услуг. Если мы отправили вам письмо с уведомлением о действии (Notice of Action, NOA), в котором сообщается, что мы отклоняем, задерживаем, изменяем или прекращаем предоставление услуги, и вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию. Ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг также может попросить нас подать апелляцию от вашего имени с вашего письменного разрешения.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

6 | Информирование о проблемах и их решение

Вы должны подать апелляцию в течение 60 дней с даты получения вами NOA от CalOptima Health. Если мы решили сократить, приостановить или прекратить предоставление вам услуги в настоящее время, вы можете продолжать получать ее во время ожидания решения по вашей апелляции. Это название называется «Помощь при ожидании оплаты». Чтобы получить помощь при ожидании оплаты, вы должны подать апелляцию в течение 10 дней с даты, указанной в NOA, или до даты, в которую, как мы сообщили, будет прекращено предоставление вам услуг, в зависимости от того, что наступит позже. Если вы подаете апелляцию в таких обстоятельствах, вы продолжите получать услуги, пока ждете решения по апелляции. Вы можете подать апелляцию по телефону, в письменном виде по почте или онлайн:

- **По телефону:** Позвоните в CalOptima Health по телефону **1-714-246-8500** или по бесплатному телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**) с 8:00 до 17:30 с понедельника по пятницу. Укажите свое имя, идентификационный номер участника плана медицинского страхования и услугу, в отношении которой вы подаете апелляцию.
- **По почте:** Позвоните в CalOptima Health по телефону **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**) и попросите отправить вам форму. Когда вы получите форму, заполните ее. Обязательно укажите свое имя, идентификационный номер участника плана медицинского страхования и услугу, которую вы запрашиваете.
Отправьте форму по адресу:
CalOptima Health
Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
Бланки для апелляции имеются в кабинете вашего врача.
- **Через интернет:** Зайдите на веб-сайт CalOptima Health. Перейдите по ссылке **www.caloptima.org**.

Если вам нужна помощь с подачей апелляции или с услугой «помощь при ожидании оплаты», мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные услуги переводчика. Позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

В течение 5 дней с момента получения вашей апелляции CalOptima Health отправит вам письмо, сообщающее о ее получении. В течение 30 дней мы сообщим вам о нашем решении по апелляции и отправим вам письмо с уведомлением о решении



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

по апелляции (Notice of Appeal Resolution, NAR). Если мы не предоставим вам решение по апелляции в течение 30 дней, вы можете запросить слушание на уровне штата в Департаменте социального обслуживания Калифорнии (California Department of Social Services, CDSS).

Если вы или ваш врач хотите, чтобы мы приняли решение в срочном порядке, поскольку время, необходимое для рассмотрения вашей апелляции, может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или функциональные способности, вы можете подать запрос на срочное (ускоренное) рассмотрение. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Мы примем решение в течение 72 часов с момента получения вашей апелляции.

Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции

Если вы подали апелляцию и получили письмо NAR, в котором говорится, что мы оставили свое решение без изменений, или вы не получили письмо NAR спустя более 30 дней, вы можете:

- Подать в Департамент социального обслуживания Калифорнии (California Department of Social Services, CDSS) запрос о **проведении слушания на уровне штата**, и судья рассмотрит ваше дело. Бесплатный номер телефона CDSS: 1-800-743-8525 (линия TTY 1-800-952-8349). Вы также можете подать заявку на проведение слушания на уровне штата онлайн по адресу <https://www.cdss.ca.gov>. Дополнительные способы подачи заявления о проведении слушания на уровне штата можно найти в разделе «Слушания на уровне штата» далее в этой главе.

Вам не нужно платить за слушание дела на уровне штата.

В разделах ниже приведена дополнительная информация о том, как подать заявку на проведение слушания на уровне штата.

CalOptima Health не рассматривает жалобы и апелляции, связанные с фармацевтическими льготами Medi-Cal Rx. Чтобы подать жалобу или апелляцию по поводу льгот на лекарственное обеспечение по программе Medi-Cal Rx, позвоните по номеру 1-800-977-2273 (линия TTY 1-800-977-2273) и нажмите 7 или 711.

Если вы не согласны с решением по вашей льготе по лекарственным препаратам Medi-Cal Rx, вы можете подать запрос о проведении слушания на уровне штата.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Слушание на уровне штата

Слушание на уровне штата — это встреча с представителями CalOptima Health и судьей из Департамента социального обслуживания Калифорнии (California Department of Social Services, CDSS). Судья поможет разрешить вашу проблему и установит, верное ли решение принял план CalOptima Health. Вы имеете право запросить проведение слушания на уровне штата, если вы уже подали апелляцию в CalOptima Health и все еще не удовлетворены нашим решением или если вы не получили решение по своей апелляции в течение 30 дней.

Вы должны подать заявление о проведении слушания на уровне штата в течение 120 дней с даты, указанной в нашем письме NAR. Если мы предоставили вам услугу «Помощь в ожидании оплаты» во время рассмотрения вашей апелляции и вы хотите, чтобы она продолжалась до тех пор, пока не будет вынесено решение по вашему делу на слушании на уровне штата, вы должны подать заявление о проведении слушания на уровне штата в течение 10 дней с момента получения нашего письма NAR или до даты, в которую, согласно нашему сообщению, будет прекращено предоставление вам услуг, в зависимости от того, что наступит позже.

Если вам нужна помощь, чтобы убедиться в том, что услуга «Помощь в ожидании оплаты» не будет прекращаться до принятия окончательного решения по вашему слушанию на уровне штата, свяжитесь с CalOptima Health с 8:00 до 17:30 с понедельника по пятницу по телефону **1-714-246-8500** или бесплатному телефону **1-888-587-8088**. Если у вас нарушения слуха или речи, позвоните **711**. Ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг может потребовать проведения слушания на уровне штата от вашего имени с вашего письменного разрешения.

В некоторых случаях вы можете потребовать проведения слушания на уровне штата, не дожидаясь завершения процесса апелляции.

Например, если план CalOptima Health не уведомил вас должным образом или в установленный срок о ваших услугах, вы можете запросить слушание на уровне штата, не проходя процедуру апелляции. Это называется «исчерпание прав».

Примеры исчерпания прав:

- Мы не направили вам письмо NOA или NAR на предпочитаемом вами языке.
- Мы совершили ошибку, которая затрагивает какие-либо ваши права.
- Мы не направили вам письмо NOA
- Мы не направляли вам письмо NAR



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

6 | Информирование о проблемах и их решение

- Мы допустили ошибку в нашем письме NAR
- Мы не приняли решение по вашей апелляции в течение 30 дней
- Мы решили, что ваше дело является срочным, но не ответили на вашу апелляцию в течение 72 часов

Вы можете запросить проведение слушаний на уровне штата следующими способами:

- **По телефону:** Позвоните в Отдел слушаний на уровне штата CDSS по телефону 1-800-743-8525 (линия TTY 1-800-952-8349 или 711)
- **По почте:** Заполните форму, прилагаемую к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте ее по адресу:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **Через интернет:** Подайте заявление на проведение слушания онлайн на сайте www.cdss.ca.gov
- **По электронной почте:** Заполните форму, которая прилагается к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте ее по электронной почте по адресу Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - **Примечание:** Если вы отправите заявку по электронной почте, существует риск, что кто-то, помимо Отдела слушаний на уровне штата, может перехватить ваше электронное письмо. Рассмотрите возможность использования более безопасного способа отправки запроса.
- **По факсу:** Заполните форму, которая прилагается к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте ее по факсу в Отдел слушаний на уровне штата по номеру 916-309-3487 или по бесплатному номеру 1-833-281-0903.

Если вам нужна помощь в подаче заявления на проведение слушаний на уровне штата, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные услуги переводчика. Позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

На слушании вы сообщите судье, почему вы не согласны с решением CalOptima Health. CalOptima Health сообщит судье, как мы принимали решение. Рассмотрение



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт www.caloptima.org.

вашего дела судьей может занять до 90 дней. План CalOptima Health обязан соблюдать решение судьи.

Если вы хотите, чтобы CDSS принял быстрое решение, поскольку время, необходимое для проведения слушания на уровне штата, может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или полноценные функциональные возможности, вы, ваш уполномоченный представитель или ваш поставщик услуг можете связаться с CDSS и запросить срочное (ускоренное) проведение слушания на уровне штата. CDSS должен принять решение не позднее, чем через 3 рабочих дня после получения полного пакета документов по вашему делу от CalOptima Health.

Мошенничество, растраты и злоупотребления

Если вы подозреваете, что поставщик услуг или лицо, получающее услуги по программе Medi-Cal, совершило мошенничество, растрату или злоупотребление, вы обязаны сообщить об этом, позвонив по конфиденциальному бесплатному номеру 1-800-822-6222 или отправив жалобу онлайн на сайте <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Мошенничество, растраты и злоупотребления со стороны поставщиков услуг включают в себя следующее:

- Фальсификация медицинских записей
- Назначение большего количества лекарств, чем это необходимо по медицинским показаниям
- Предоставление большего объема медицинских услуг, чем это необходимо по медицинским показаниям
- Выставление счетов за услуги, которые не были предоставлены
- Выставление счетов за профессиональные услуги в тех случаях, когда профессионал не оказал услугу
- Предложение участникам бесплатных товаров и услуг или товаров и услуг со скидкой с целью повлиять на выбор поставщика услуг
- Изменение поставщика первичной медицинской помощи для участника без ведома самого участника

Мошенничество, растраты и злоупотребления со стороны лица, получающего льготы, помимо прочего, включают:

- Одалживание, продажу или передачу идентификационной карточки плана медицинского страхования или идентификационной карточки получателя льгот Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) кому-либо другому



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

6 | Информирование о проблемах и их решение

- Получение схожих или одинаковых методов лечения или лекарств у более чем одного поставщика
- Обращение в отделение неотложной помощи в ситуациях, не являющихся экстренными
- Использование чужого номера социального страхования или идентификационного номера плана медицинского страхования
- Поездки на медицинском и немедицинском транспорте для получения услуг, не связанных со здравоохранением, для получения услуг, не покрываемых Medi-Cal, при отсутствии записи на прием к врачу или рецептурных препаратов, которые необходимо получить

Чтобы сообщить о мошенничестве, растрате или злоупотреблении, запишите имя, адрес и номер идентификационной карточки человека, совершившего мошенничество, растрату или злоупотребление. Предоставьте как можно больше информации о человеке, например, номер телефона или специализацию, если это поставщик услуг. Назовите даты событий и кратко опишите, что именно произошло.

Отправьте свое заявление по адресу:

CalOptima Health
Office of Compliance — SIU
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
Горячая линия по вопросам соблюдения норм и этики: **1-855-507-1805**
(линия TTY **711**)



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

7. Права и обязанности

Как участник программы CalOptima Health, вы имеете определенные права и обязанности. Эти права и обязанности разъясняются в этой главе. В этой главе также содержатся юридические уведомления о ваших правах как участника плана CalOptima Health.

Ваши права

Как участник плана CalOptima Health, вы имеете следующие права:

- Право на уважительное и достойное отношение, с учетом вашего права на неприкосновенность частной жизни и необходимости сохранения конфиденциальности вашей медицинской информации, такой как история болезни, психическое и физическое состояние или лечение, а также репродуктивное или сексуальное здоровье.
- Право на получение информации о плане медицинского страхования и его услугах, включая покрываемые услуги, поставщиков, врачей, а также права и обязанности участников.
- Право на получение письменной информации для участников, полностью переведенной на предпочитаемый вами язык, включая все уведомления о жалобах и апелляциях
- Право на подачу предложений относительно политики прав и обязанностей участников плана CalOptima Health
- Право на возможность выбора поставщика первичной медицинской помощи в сети CalOptima Health
- Право на своевременный доступ к поставщикам услуг в сети плана
- Право на участие в принятии решений совместно с поставщиками услуг относительно вашего медицинского обслуживания, включая право отказаться от лечения
- Право на подачу претензий по поводу организации или получаемой медицинской помощи как в устной, так и в письменной форме
- Право на получение информации о медицинских причинах принимаемых планом CalOptima Health решений об отказе, отсрочке, прекращении (завершении) или изменении запроса на медицинское обслуживание



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Право на координацию лечения
- Право подавать апелляцию на решения об отказе, отсрочке или ограничении услуг или льгот
- Право получать бесплатные услуги устного и письменного перевода на ваш язык
- Право на получение бесплатной юридической помощи в местном юридическом офисе или в других группах
- Право формулировать предварительные распоряжения
- Право подавать запросы о проведении слушаний на уровне штата, если вам отказано в услуге или льготе, и вы уже подали апелляцию в CalOptima Health и вы по-прежнему не удовлетворены решением или если вы не получили решения по вашей апелляции в течение 30 дней, включая информацию об обстоятельствах, при которых возможно ускоренное слушание
- Право на выход из плана CalOptima Health и переход в другой медицинский план в округе по запросу
- Право на доступ к услугам для несовершеннолетних при их согласии
- Право получать бесплатную письменную информацию для участников в других форматах (например, набранную шрифтом Брайля, крупным шрифтом, в виде аудиозаписи и в доступных электронных форматах) по запросу и своевременно, в соответствии с запросом и в соответствии с разделом 14182 (b)(12) Кодекса социального обеспечения и учреждений (W&I)
- Право на свободу от любой формы сдерживания или изоляции, используемых в качестве средства принуждения, дисциплины, способа обеспечения удобства или ответных действий.
- Право на честное обсуждение информации о доступных вариантах лечения и альтернативах, представленную в форме, соответствующей вашему состоянию и способности понимать, независимо от стоимости или покрытия.
- Право на доступ к своим медицинским записям и получение их копий, а также право требовать внесения в них изменений или исправлений, как указано в разделах 164.524 и 164.526 Свода федеральных правил (Code of Federal Regulations, CFR) 45.
- Право на свободную реализацию этих прав без ущерба для того, как с вами обращается план CalOptima Health, поставщики услуг или государственные служащие
- Право на доступ к услугам по планированию семьи, родильным домам, центрам здравоохранения, имеющим федеральную квалификацию,



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

медицинским учреждениям для индейцев, акушерским услугам, сельским центрам здравоохранения, услугам по лечению инфекций, передающихся половым путем и услугам неотложной помощи вне сети CalOptima Health в соответствии с федеральным законодательством

Ваши обязанности

Участники плана CalOptima Health обязаны:

- Знать, понимать и соблюдать требования руководства для участников
- Понимание свои медицинские потребности и сотрудничать с поставщиками медицинских услуг для разработки плана лечения
- Соблюдать план лечения, согласованный с поставщиками медицинских услуг
- Сообщать CalOptima Health и поставщикам медицинских услуг все, что необходимо знать о вашем состоянии здоровья, чтобы мы могли оказать вам медицинскую помощь
- Вовремя являться на приемы к врачам, а также уведомлять врача об отмене приема
- Интересоваться своим состоянием здоровья и тем, что помогает поддерживать здоровье
- Участвовать в программах здравоохранения, которые помогают поддерживать здоровье
- Сотрудничать и быть вежливыми с людьми, которые являются вашими партнерами в сфере здравоохранения.

Уведомление о недопустимости дискриминации

Дискриминация запрещена законом. План CalOptima Health соблюдает законы штата и федеральные законы о гражданских правах. План CalOptima Health не допускает дискриминации людей и не меняет своего отношения к ним в зависимости от пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национального происхождения, этнической принадлежности, возраста, психических расстройств, ограниченных физических возможностей, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

План CalOptima Health предоставляет:

- Бесплатную помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, помогающие им общаться, такие как:
 - Квалифицированных переводчики языка жестов
 - Письменную информацию в других форматах (набранную крупным шрифтом, в виде аудиозаписи, в доступных электронных и других форматах)
- Бесплатные языковые услуги для людей, чьим родным языком не является английским, такие как:
 - Квалифицированные переводчики
 - Информацию на других языках

Если вам нужны эти услуги, свяжитесь с планом CalOptima Health с 8:00 до 17:30 с понедельника по пятницу по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088**. Если у вас нарушения слуха или речи, позвоните по номеру **711**, чтобы воспользоваться службой ретрансляции California Relay Service.

Как подать претензию

Если вы считаете, что план CalOptima Health не предоставил вам эти услуги или незаконно дискриминировал вас каким-либо другим образом по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальной принадлежности, этнической самоидентификации, возраста, психического расстройства, ограниченных физических возможностей, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать претензию в отдел CalOptima Health по рассмотрению претензий и апелляций. Претензию можно подать по телефону, по почте, лично или через Интернет:

- **По телефону:** Обратитесь в отдел претензий и апелляций CalOptima Health с 8:00 до 17:30 с понедельника по пятницу по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088**. Если у вас нарушения слуха или речи, позвоните по номеру **711**, чтобы воспользоваться службой ретрансляции California Relay Service.
- **По почте:** Заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу: CalOptima Health

Attn: Grievance and Appeals Resolution Services department
505 City Parkway West
Orange, CA 92868



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- **Личная подача:** Посетите кабинет своего врача или офис CalOptima Health и сообщите, что вы хотите подать претензию.
- **Через интернет:** Зайдите на веб-сайт CalOptima Health по адресу www.caloptima.org.

Управление по защите гражданских прав Департамента здравоохранения Калифорнии

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в управление по защите гражданских прав Департамента здравоохранения Калифорнии (California Department of Health Care Services, DHCS) по телефону, по почте или через Интернет:

- **По телефону:** Позвоните по номеру 1-916-440-7370. Если у вас нарушения слуха или речи, позвоните по номеру 711 (служба ретрансляции).
- **По почте:** Заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте почтой по адресу:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Формы жалоб можно найти по ссылке
https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- **Через интернет:** Отправьте электронное письмо по адресу CivilRights@dhcs.ca.gov.

Управление по защите гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по защите гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США, по телефону, по почте или через Интернет:

- **По телефону:** Позвоните по номеру 1-800-368-1019. Если вы плохо говорите или слышите, позвоните по линии TTY 1-800-537-7697 или 711, чтобы воспользоваться службой ретрансляции California Relay Service.
- **По почте:** Заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте почтой по адресу:



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт www.caloptima.org.

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Формы жалоб можно найти по ссылке
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Через интернет:** Зайдите на портал жалоб Управления по защите гражданских прав по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Возможности сотрудничества для участников

План CalOptima Health хочет взаимодействовать с вами. В CalOptima Health проводятся встречи, на которых обсуждается, что работает хорошо и как CalOptima Health может улучшить свою работу. Приглашаем участников на эти встречи. Приходите!

Консультативный комитет участников CalOptima Health (Member Advisory Committee, MAC)

В CalOptima Health создана группа под названием Консультативный комитет участников CalOptima Health, которая собирается ежемесячно. Эта группа состоит из участников плана CalOptima Health, представителей общественности, активистов и представителей социальных служб и служб здравоохранения. Вы также можете присоединиться к этой группе. Группа обсуждает способы улучшения политик CalOptima Health, а также:

- Выявляет проблемы, с которыми сталкиваются участники при получении медицинских услуг, и предоставляет отчеты Совету директоров CalOptima Health

Консультативный комитет участников модели «Целостный ребенок»

В CalOptima Health создана группа под названием «Консультативный комитет участников модели Целостный ребенок», которая собирается два раза в месяц. Эта группа представляет родителей, опекунов или приемных родителей ребенка-участника CalOptima Health с соответствующим заболеванием в сфере компетенции Детской службы Калифорнии, а также представителей общественности. Вы также можете присоединиться к этой группе. Эта группа обсуждает способы улучшения политик CalOptima Health, а также:



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

- Выявляет проблемы, с которыми сталкиваются участники при получении медицинских услуг, и предоставляет отчеты Совету директоров CalOptima Health

Если вы хотите присоединиться к этим группам, позвоните по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ 711).

Уведомление о политике конфиденциальности

У плана имеется заявление с описанием политик и процедур CalOptima Health по обеспечению конфиденциальности медицинских данных, которое может быть предоставлено вам по запросу.

Если вы совершеннолетний и обладаете дееспособностью, позволяющей давать согласие на конфиденциальные услуги, вам не требуется получать разрешение другого участника для получения деликатных услуг или подавать страховое требование о наделикатных услугах. Подробнее о деликатных услугах можно прочитать в разделе «Деликатная помощь» этого руководства.

Вы можете попросить план CalOptima Health отправлять сообщения о деликатных услугах на другой выбранный вами почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона. Это называется «запрос о конфиденциальной коммуникации». Если вы даете согласие на лечение, CalOptima Health не будет передавать информацию о получаемых вами деликатных услугах кому-либо еще без вашего письменного разрешения. Если вы не укажете почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона, CalOptima Health будет отправлять сообщения на ваше имя по указанному адресу или номеру телефона.

CalOptima Health выполнит ваши просьбы о предоставлении конфиденциальной информации в указанных вами форме и формате. Мы также позаботимся о том, чтобы сообщения, направляемые вам, было легко изложить в указанной вами форме и формате. Мы отправим их в другое место по вашему выбору. Ваш запрос о конфиденциальной коммуникации будет действовать до тех пор, пока вы его не отмените или не отправите новый запрос о конфиденциальной коммуникации.

Вы можете запросить конфиденциальную коммуникацию, заполнив и отправив форму запроса на ограничения в отношении способа/метода конфиденциальной коммуникации. Запрос о конфиденциальной коммуникации можно подать лично в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health. Отдел обслуживания клиентов CalOptima Health может помочь вам или вашему личному представителю заполнить форму запроса на ограничения в отношении способа/метода конфиденциальной коммуникации.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ 711). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Ниже приводится заявление CalOptima Health о политиках и процедурах защиты вашей медицинской информации (так называемое «Уведомление о политике конфиденциальности»):

Уведомление о политике конфиденциальности

Дата вступления в силу: 14 апреля 2003 г. |

Обновлено: 22 августа 2024 г.

План CalOptima Health предлагает вам доступ к медицинскому обслуживанию через программу Medicare или Medi-Cal. Законы штата и федеральные законы обязывают нас защищать вашу медицинскую информацию. После того как вы получите право на участие в нашем плане медицинского страхования и зарегистрируетесь в нем, Medicare или Medi-Cal отправит нам вашу информацию. Мы также получаем медицинскую информацию от ваших врачей, клиник, лабораторий и больниц для одобрения и оплаты вашего медицинского обслуживания.

В настоящем уведомлении объясняется, как может использоваться и передаваться ваша медицинская информация, а также как вы можете получить доступ к этой информации. **Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с ним.**

Ваши права

У вас есть определенные права в отношении вашей медицинской информации.

В этом разделе разъясняются ваши права и некоторые наши обязанности по оказанию вам помощи.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Как мы защищаем вашу информацию	• Мы применяем меры физического и электронного контроля доступа к вашей информации, включая информацию о расе, этнической принадлежности, языке, гендерной идентичности и сексуальной ориентации. • Наши политики и процедуры определяют, что разрешено и что не разрешено при использовании вашей личной медицинской информации, включая расу, этническую принадлежность, язык, гендерную идентичность и сексуальную ориентацию. • Электронный доступ может включать форматы носителей, устройства и оборудование, а также хранилища данных. • Мы не допускаем дискриминации участников на основании какой-либо конфиденциальной информации.
Получение копии ваших медицинских записей и записей о страховых требованиях	• Вы можете попросить предоставить вам доступ к вашим медицинским записям и записям о страховых требованиях, а также к другой имеющейся у нас информации о вашем здоровье. Этот запрос необходимо подать в письменной форме. Вам будет отправлена форма для заполнения, и мы можем взимать оплату за расходы на копирование и почтовую отправку записей. Для просмотра или получения копии вашей медицинской карты вам необходимо предоставить действительное удостоверение личности. • Как правило, мы предоставляем копию или выписку из истории болезни и страховых требований в течение 30 дней с момента вашего запроса. • Мы можем не предоставлять вам доступ к определенным частям ваших записей по причинам, разрешенным законом. • У плана CalOptima Health нет ваших полных медицинских карт. Если вы хотите просмотреть, получить копию или внести изменения в свою медицинскую документацию, обратитесь к своему врачу или в клинику.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Внесение исправлений в записи о состоянии здоровья и страховых требованиях	• Вы имеете право направить письменный запрос с просьбой об изменении информации в ваших записях, если она неверная или неполная. Запрос необходимо подать в письменной форме. • Мы можем отклонить ваш запрос, если информация отсутствует или не хранится в CalOptima Health, или если мы считаем ее правильной и полной, при этом мы сообщим вам причину в письменной форме в течение 60 дней. • Если мы не внесем запрошенные вами изменения, вы можете попросить нас пересмотреть наше решение. Вы также можете отправить заявление с указанием причин вашего несогласия с нашими записями, и ваше заявление будет сохранено вместе с вашими записями.
Запрос конфиденциальной коммуникации	• Вы можете попросить нас связаться с вами удобным для вас способом (например, по домашнему или рабочему телефону) или отправить письмо на другой адрес. • Мы рассмотрим все обоснованные запросы. Мы должны дать положительный ответ, если, по вашим словам, при отрицательном ответе вы подвергнетесь опасности.
Ограничение использования или передачи информации	• Вы можете попросить нас не использовать и не передавать определенную медицинскую информацию для лечения, оплаты или нашей деятельности. • Мы не обязаны удовлетворять ваш запрос, и мы можем дать отрицательный ответ, если это повлияет на ваше лечение.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Запрос списка получателей информации	• Вы можете запросить список случаев, когда мы передавали вашу медицинскую информацию за последние 6 лет до даты, указанной в вашем запросе. • Вы имеете право запросить список того, какая информация была передана, кому она была передана, когда она была передана и по какой причине. • Мы включим в него всю раскрытую информацию, за исключением информации о вашем лечении, оплате и деятельности в сфере здравоохранения, а также некоторых других фактах раскрытия информации (например, тех, о которых вы нас просили).
Получение копии этого уведомления о конфиденциальности	• Вы можете в любое время запросить бумажную копию настоящего уведомления, даже если вы согласились получать уведомления в электронном виде. Мы предоставим вам печатную копию в удобное для вас время. • Вы также можете найти это уведомление на нашем веб-сайте по адресу www.caloptima.org.
Назначение своего представителя	• Если вы выдали кому-либо медицинскую доверенность или кто-либо является вашим законным опекуном, этот человек может пользоваться вашими правами и принимать решения относительно вашей медицинской информации. • Прежде чем предпринимать какие-либо действия, мы убедимся, что у этого человека есть такие полномочия и он может действовать от вашего имени.
Подача жалобы в случае, если вы считаете, что ваши права нарушены	• Если вы считаете, что мы нарушили ваши права, вы можете подать жалобу, связавшись с нами, используя информацию, содержащуюся в этом уведомлении. • Мы не будем принимать никаких мер ответного воздействия в случае подачи вами жалобы.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Ограничение на передачу данных об оплате из собственных средств	• Если вы оплачиваете весь счет за услугу, вы можете попросить своего врача не передавать нам информацию об этой услуге. Если вы или ваш поставщик услуг подаете страховое требование в CalOptima Health, мы не обязаны соблюдать это ограничение. Если закон требует раскрытия информации, план CalOptima Health может не соблюдать такое ограничение.
---	--

Вы можете сообщить нам о своем выборе относительно того, что именно мы можем передавать третьим лицам в отношении той или иной медицинской информации.

Если у вас есть предпочтения относительно того, как мы передаем вашу информацию в ситуациях, указанных ниже, свяжитесь с нами. В большинстве случаев, если мы используем или передаем вашу защищенную медицинскую информацию (Protected Health Information, PHI) вне рамок лечения, оплаты или операций, мы должны получить ваше письменное разрешение. Если вы дали нам свое разрешение, вы можете в любое время отозвать его в письменной форме. Мы не можем вернуть информацию, уже переданную в то время, когда у нас было ваше письменное разрешение, но мы прекратим использовать или передавать вашу защищенную медицинскую информацию в будущем.

В этих случаях у вас есть как право, так и возможность дать нам разрешение:	• Передача информации вашей семье, близким друзьям или другим лицам, участвующим в оплате вашего лечения. • Передача информации в случае стихийных бедствий
---	--



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

В этих случаях мы никогда не передаем вашу информацию без вашего письменного разрешения:	• Информация о расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ (substance use disorder, SUD): Для любого использования или раскрытия информации о расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ, нам необходимо получить ваше разрешение. • Информация о психотерапии: Для любого использования или раскрытия информации о психотерапии, за исключением определенных операций по лечению, оплате или оказанию медицинской помощи, нам необходимо получить ваше разрешение. • Информация о вашей расе, этнической принадлежности, языке, гендерной идентичности и сексуальной ориентации, за исключением случаев, когда это необходимо для проведения лечения, оплаты или оказания медицинских услуг. • Информация о вашей расе, этнической принадлежности, языке, гендерной идентичности и сексуальной ориентации для андеррайтинга, отказа в обслуживании и покрытии или для определения размера льгот. • Маркетинговые цели. • Продажа вашей информации.
--	---

Наши обязанности

- По закону мы обязаны обеспечивать конфиденциальность и безопасность вашей защищенной медицинской информации.
- Мы незамедлительно сообщим вам, если произойдет нарушение, которое может поставить под угрозу конфиденциальность или безопасность вашей информации.
- Мы обязаны соблюдать обязанности и правила конфиденциальности, описанные в настоящем уведомлении, и предоставить вам его копию.

Мы не будем использовать или передавать вашу информацию каким-либо иным образом, кроме случаев, описанных здесь, если вы не дадите нам на это письменного разрешения. Если вы дадите нам свое разрешение, вы можете изменить свое решение в любое время. Если впоследствии вы измените свое мнение, сообщите нам об этом в письменной форме.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Использование и раскрытие нами информации

Компания CalOptima Health может использовать или передавать вашу информацию только для лечения, оплаты и медицинских операций, связанных с программой Medicare или Medi-Cal, в которой вы зарегистрированы. Мы можем использовать и передавать вашу информацию в рамках обмена медицинской информацией с поставщиками медицинских услуг, участвующими в предоставлении вам медицинской помощи. Информация, которую мы используем и передаем, включает, помимо прочего:

- Ваше имя
- Ваш адрес
- Историю оказанных вам медицинских услуг и вашего лечения
- Стоимость или оплата лечения

Вот несколько примеров того, как мы передаем вашу информацию лицам, участвующим в вашем лечении:

Помогите нам управлять получаемым вами медицинским лечением	• Мы можем использовать вашу медицинскую информацию и передавать ее специалистам, которые вас лечат. Сюда может входить информация о вашей расе, этнической принадлежности, языке, гендерной идентичности и сексуальной ориентации для предоставления услуг, наиболее соответствующих вашим потребностям.	Пример: Врач отправляет нам информацию о вашем диагнозе и плане лечения, чтобы мы могли организовать дополнительные услуги. Мы передаем эту информацию врачам, больницам и другими организациями, чтобы предоставить вам необходимую медицинскую помощь.
---	---	--



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Управление нашей организацией (операции в сфере здравоохранения)	• Мы можем использовать и передавать вашу информацию для управления нашей организацией и связи с вами при необходимости. • Нам запрещено использовать генетическую информацию для принятия решений о предоставлении вам страхового покрытия и его стоимости.	Пример: Мы используем вашу медицинскую информацию для разработки более качественных услуг для вас, что может включать проверку качества получаемой вами медицинской помощи и услуг. Мы также можем использовать эту информацию при проведении аудита и расследовании случаев мошенничества.
Оплата ваших медицинских услуг	• Мы можем использовать и передавать вашу медицинскую информацию при оплате ваших медицинских услуг.	Пример: Мы передаем информацию врачам, клиникам и другим лицам, которые выставляют нам счета за ваше лечение. Мы также можем направлять счета для оплаты в другие планы медицинского страхования или организации
Управление вашим планом	• Мы можем передавать вашу медицинскую информацию в Департамент здравоохранения (Department of Health Care Services, DHCS) или Центры услуг по программам Medicare и Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) для управления планом.	Пример: DHCS заключает с нами договор на предоставление плана медицинского страхования, и мы предоставляем DHCS определенную статистику.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Как еще мы можем использовать или передавать вашу медицинскую информацию?

Нам разрешено или необходимо передавать вашу информацию другими способами — обычно способами, способствующими общественному благу, например, для развития общественного здравоохранения и для целей научных исследований. Прежде чем мы сможем предоставить вашу информацию в этих целях, нам необходимо соблюсти множество условий, предусмотренных законом.

Помощь в вопросах общественного здравоохранения и безопасности	Мы можем передавать информацию о вашем здоровье в определенных ситуациях, таких как: • Профилактика болезней. • Помощь при отзыве тех или иных продуктов. • Сообщения о побочных реакциях на лекарственные препараты. • Сообщение о предполагаемом насилии, пренебрежении обязанностями или домашнем насилии. • Предотвращение или снижение серьезной угрозы здоровью или безопасности кого-либо.
Соблюдение законов	• Мы передаем информацию о вас, если этого требуют федеральные законы или законы штата, в том числе Министерству здравоохранения и социального обеспечения, если оно захочет убедиться, что мы соблюдаем требования федерального закона о конфиденциальности.
Ответы на запросы о донорстве органов и тканей и сотрудничестве с судмедэкспертами или похоронными бюро.	• Мы можем передавать вашу медицинскую информацию организациям, работающими с органами для трансплантации. • В случае смерти человека мы можем предоставить медицинскую информацию судебно-медицинскому эксперту или похоронному бюро.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Вопросы компенсации работникам, взаимодействие с правоохранительными органами и другие правительственные запросы	Мы можем использовать или передавать вашу медицинскую информацию: • Для исков о возмещении ущерба работникам. • В целях обеспечения соблюдения закона или по запросам должностных лиц правоохранительных органов. • Органам надзора за здравоохранением для осуществления деятельности, разрешенной законом. • Для выполнения специальных государственных функций, например, в военных целях, для нужд национальной безопасности и охраны президента.
Действия в связи с судебными исками	• Мы можем передать вашу медицинскую информацию в соответствии с решением суда или административным распоряжением, а также при наличии повестки в суд.
Соблюдение специальных законов	• Существуют специальные законы, защищающие некоторые виды медицинской информации, например, информацию об услугах в области психического здоровья, лечении расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, а также о тестировании и лечении ВИЧ/СПИДа. Мы будем соблюдать эти законы, если они строже, чем условия данного уведомления. • Существуют законы, которые ограничивают использование и раскрытие информации причинами, напрямую связанными с администрированием программ CalOptima Health.

Информация о вашем репродуктивном здоровье

Плану CalOptima Health запрещено и он не будет передавать информацию о вашем репродуктивном здоровье в любых из перечисленных ниже целей (Запрещенные цели) без вашего письменного согласия. Репродуктивное здоровье включает в себя все виды медицинской помощи, которые влияют на вашу репродуктивную систему, ее функции и процессы, например, контрацептивы, аборты и услуги, связанные с абортами, услуги по планированию семьи, услуги по лечению бесплодия и любое другое лечение, услуги или материалы, связанные с вашей репродуктивной системой.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Запрещенные цели

Расследование или привлечение к ответственности за поиск, получение, предоставление или содействие законной медицинской помощи в сфере репродуктивного здоровья	Например, мы не будем раскрывать информацию о вашем репродуктивном здоровье, если она запрашивается для обеспечения соблюдения закона другого штата, запрещающего услуги по охране репродуктивного здоровья, если такие услуги являются законными в Калифорнии.
Идентификация лица с целью расследования или привлечения к ответственности за поиск, получение, предоставление или содействие законной медицинской помощи в сфере репродуктивного здоровья	Например, мы не будем раскрывать вашу информацию о репродуктивном здоровье, если нас попросят указать поставщика услуг, который на законных основаниях оказывал услуги по охране репродуктивного здоровья в Калифорнии.

CalOptima Health может передавать информацию о вашем репродуктивном здоровье в целях лечения, оплаты и оказания медицинской помощи или в иных целях, разрешенных федеральным законодательством и законодательством штата, если раскрытие информации не осуществляется в одной из двух Запрещенных целей, указанных выше. Если мы раскрываем вашу информацию в следующих целях, мы получим подтверждение от лица, запрашивающего информацию о вашем репродуктивном здоровье, в котором говорится, что оно не будет использовать вашу информацию в Запрещенных целях, указанных выше:

Деятельность по надзору за здравоохранением	Мы можем передавать информацию о вашем репродуктивном здоровье учреждениям, ответственным за надзор за деятельностью в сфере здравоохранения, например, для проверки того, была ли фактически оказана медицинская помощь в области репродуктивного здоровья или надлежащим образом выставлен счет.
--	--



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Судебное или административное разбирательство	Мы можем предоставить информацию о вашем репродуктивном здоровье в ответ на повестку из суда, если причина запроса не относится к Запрещенной цели, указанной выше.
Правоохранительная деятельность	Мы можем предоставить информацию о вашем репродуктивном здоровье в ответ на расследование правоохранительных органов, связанное с сексуальным насилием, торговлей людьми в целях сексуальной эксплуатации или принуждением несовершеннолетних к получению услуг по охране репродуктивного здоровья.
Раскрытие информации об умерших лицах следователю или судебно-медицинскому эксперту	Мы можем предоставить информацию о вашем репродуктивном здоровье с целью идентификации умершего человека или определения причины смерти.

Изменения условий настоящего уведомления

План CalOptima Health оставляет за собой право вносить изменения в настоящее уведомление о конфиденциальности и способы обеспечения безопасности вашей защищенной медицинской информации. Если это произойдет, мы обновим уведомление и проинформируем вас об этом. Мы также опубликуем обновленное уведомление на нашем веб-сайте.

Возможность повторного раскрытия информации

Информация, раскрытая CalOptima Health, с вашего разрешения (или с разрешения вашего представителя) или в соответствии с действующим законодательством о конфиденциальности, может быть повторно раскрыта лицом, получившим вашу информацию, если закон не обязывает его защищать вашу информацию.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Как связаться с нами, чтобы воспользоваться вашими правами

Если вы хотите воспользоваться любым из прав на конфиденциальность, изложенных в настоящем уведомлении, напишите нам по адресу:

CalOptima Health
Privacy Officer
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-888-587-8088
(TTY 711)

Или позвоните в службу поддержки клиентов CalOptima Health по телефону:
1-714-246-8500 или по бесплатному номеру
1-888-587-8088 (линия TTY 711)

Если вы считаете, что мы не обеспечили защиту вашей конфиденциальности, и хотите подать жалобу или претензию, вы можете написать или позвонить в CalOptima Health по указанному выше адресу и номеру телефона. Вы также можете обратиться в следующие организации:

Департамент здравоохранения Калифорнии
полномоченный по защите персональных данных
C/O: Office of HIPAA Compliance
P.O. Box 997413, MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
Электронная почта: privacyofficer@dhcs.ca.gov
Телефон: 1-916-445-4646
Факс: 1-916-440-7680

Министерство здравоохранения и социального обеспечения США
Управление по защите гражданских прав
Региональный менеджер
90 Seventh St., Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Электронная почта: OCRComplaint@hhs.gov
Телефон: 1-800-368-1019
Факс: 1-415-437-8329
Линия TDD: 1-800-537-7697



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY 711). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Пользуйтесь своими правами без опасений

CalOptima Health не может лишить вас льгот по медицинскому обслуживанию или причинить вам какой-либо вред, если вы решите подать жалобу или воспользоваться любыми правами на защиту конфиденциальности, изложенными в настоящем уведомлении. Это уведомление распространяется на все программы здравоохранения CalOptima Health.

Уведомление о применимом законодательстве

К этому Руководству для участников применяется множество законов. Эти законы могут повлиять на ваши права и обязанности, даже если они не включены в это руководство или не разъяснены в нем. Основными законами, применимыми к этому справочнику, являются законы штата и федеральные законы о программе Medi-Cal. Могут применяться и другие федеральные законы и законы штата.

Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, другом медицинском страховом покрытии и возмещении ущерба от правонарушений

План Medi-Cal соблюдает федеральные законы и законы штата, касающиеся юридической ответственности третьих лиц за медицинские услуги, предоставляемые участникам. CalOptima Health принимает все разумные меры для того, чтобы программа Medi-Cal была плательщиком последней инстанции.

Участники Medi-Cal могут иметь другое медицинское страхование (other health coverage, ОНС), также называемое частной медицинской страховкой. Условием права на участие в программе Medi-Cal является необходимость подачи заявления на получение или сохранение любого доступного ОНС, если оно бесплатно.

Федеральные и государственные законы требуют от участников Medi-Cal сообщать о наличии ОНС и любых изменениях в имеющемся ОНС. Если вы не сообщите о наличии ОНС, вам, возможно, придется возместить DHCS любые ошибочно оплаченные льготы. Отправьте ваше ОНС через интернет по ссылке <http://dhcs.ca.gov/ОНС>.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Если у вас нет доступа к Интернету, вы можете сообщить об ОНС в план CalOptima Health по телефону **1-714-246-8500** или бесплатному телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Вы также можете позвонить в Центр обработки ОНС DHCS по телефону 1-800-541-5555 (линия ТТУ 1-800-430-7077 или 711) или 1-916-636-1980.

Департамент здравоохранения Калифорнии (DHCS) имеет право и должен получить возмещение за те покрываемые программой Medi-Cal услуги, по которым Medi-Cal не является первым плательщиком. Например, если вы получили травму в автокатастрофе или на работе, то страховая компания, осуществляющая страхование автомобиля или несчастных случаев на производстве должна будет оплатить ваше медицинское обслуживание или возместить расходы Medi-Cal, если медицинское обслуживание оплатит Medi-Cal.

Если вы получили травму и ответственность за нее несет другая сторона, вы или ваш законный представитель должны уведомить об этом DHCS в течение 30 дней с момента подачи судебного иска или страхового требования. Отправьте свое уведомление онлайн по адресу:

- Программа страхования от телесных повреждений <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Программа компенсаций работникам <https://dhcs.ca.gov/WC>

Чтобы узнать больше, посетите веб-сайт Отдела ответственности третьих лиц и возмещения ущерба DHCS по адресу <https://dhcs.ca.gov/tplrd> или позвоните по телефону 1-916-445-9891.

Уведомление о возмещении за счет имущества

Программа Medi-Cal должна добиваться возврата средств за льготы Medi-Cal, полученные некоторыми участниками в возрасте от 55 лет за счет их наследства в случае их смерти. Возвращаемые средства включают в себя плату за услуги (Fee-for-Service, FFS), взносы за управляемое лечение или оплату за услуги в учреждениях сестринского ухода, услуги на дому и общественные услуги, а также сопутствующие услуги в больницах и рецептурные препараты, полученные, когда участник находился на стационарном лечении в учреждении сестринского ухода или получал услуги на дому и по месту жительства. Сумма возврата не может превышать стоимость завещанного имущества члена.

Чтобы узнать больше, посетите веб-сайт Программы возмещения за счет имущества по адресу <https://dhcs.ca.gov/er> или позвоните по телефону 1-916-650-0590.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

Уведомление о действии

План отправит вам письмо с уведомлением о действии (Notice of Action, NOA) в случае отказа, задержки, прекращения или изменения запроса на медицинские услуги. Если вы не согласны с решением CalOptima Health, вы можете подать апелляцию. Подробная информация о подаче апелляций приведена в разделе «Апелляции» в Главе 6 этого руководства. В NOA, направленном вам CalOptima Health, будут указаны все ваши права на случай вашего несогласия с принятым нами решением.

Содержание уведомлений

В случае полного или частичного отказа, задержки, изменения, прекращения, приостановки или сокращения ваших услуг планом CalOptima Health на основании медицинской необходимости, в направленном вам NOA должно быть включено следующее:

- Заявление о действиях, которые план CalOptima Health намерен предпринять
- Четкое и краткое объяснение причин решения CalOptima Health
- Каким образом план CalOptima Health принимал данное решение, включая правила, которыми он руководствовался
- Медицинские причины решения. План CalOptima Health должен четко указать, почему ваше состояние не соответствует правилам или инструкциям.

Переводы

План CalOptima Health обязан полностью переводить и предоставлять письменную информацию участникам на общепринятых языках, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.

Полностью переведенное уведомление должно включать медицинскую причину, по которой план CalOptima Health принял решение об отклонении, задержке, изменении, прекращении, приостановке или сокращении запроса на медицинские услуги.

Если письменный перевод на предпочитаемый вами язык недоступен, план CalOptima Health обязан предложить устную помощь на предпочитаемом вами языке, чтобы вы могли понять получаемую информацию.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8. Важные числа и определения, которые нужно знать

Важные номера телефонов

- Служба поддержки клиентов CalOptima Health **1-714-246-8500** или телефону для бесплатных звонков **1-888-587-8088** (линия TTY **711**)
- Линия поведенческого здоровья CalOptima Health: **1-855-877-3885** (линия TTY **711**)
- Круглосуточная линия консультаций медсестер: **1-844-447-8441** (линия TTY **1-844-514-3774**)
- Линия для услуг транспортировки CalOptima Health: **1-833-648-7528** (линия TTY **711**)
- план обслуживания Vision (Vision Service Plan, VSP): 1-800-438-4560 (линия TTY 1-800-735-2922)
- Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (линия TTY 1-800-977-2273), нажмите 7 или 711
- Стоматологическая программа Medi-Cal: 1-800-322-6384 (линия TTY 1-800-735-2922)
- Информационно-справочная служба по планированию семьи в Калифорнии: 1-800-942-1054

Слова, которые нужно знать

Активная родовая деятельность: Период времени, когда беременная участница находится на трех стадиях родов и ее невозможно безопасно перевести в другую больницу до родов или перевод может нанести вред здоровью и безопасности участницы или будущего ребенка.

Острое состояние: Кратковременное, внезапное заболевание, требующее немедленной медицинской помощи.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Американские индейцы: Лицо, которое соответствует определению «индейца» в соответствии с федеральным законом 42 CFR, раздел 438.14, который определяет человека как «индейца», если он соответствует любому из следующих условий:

- Является членом индейского племени, признанного на федеральном уровне.
- Проживает в городе и соответствует одному или нескольким из следующих критериев:
 - Является членом племени, группы или другой организованной группы индейцев, включая племена или группы, которые прекратили свое существование после 1940 года, а также те, которые признаны в настоящее время или будут признаны в будущем штатом, в котором они проживают, или является потомком первой или второй степени родства любого из таких членов
 - Эскимос, алеут или другой коренной житель Аляски
 - Считается Министром внутренних дел лицом с индейскими корнями для любых целей
 - Определен как индеец в соответствии с постановлениями, изданными министром внутренних дел
- Считается Министром внутренних дел лицом с индейскими корнями для любых целей
- Лицо, которого Министр здравоохранения и социального обеспечения считает индейцем для целей права на получение услуг здравоохранения для индейцев, в том числе индейцем Калифорнии, эскимосом, алеутом или иным коренным жителем Аляски

Апелляция: Запрос участника на рассмотрение и изменение решения плана CalOptima Health о покрытии запрашиваемой услуги.

Льготы: Медицинские услуги и лекарства, покрываемые данным планом медицинского страхования.

Детская служба Калифорнии (California Children's Services, CCS): Программа Medi-Cal, которая предоставляет услуги детям до 21 года с определенными заболеваниями или хроническими проблемами со здоровьем.

Менеджер по ведению пациентов: Дипломированная медсестра или социальный работник, который может помочь участнику понять основные проблемы со здоровьем и организовать лечение участника у поставщиков услуг.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Сертифицированная медсестра-акушерка (Certified Nurse Midwife, CNM):

Лицо, имеющее лицензию дипломированной медсестры и сертификат медсестры-акушерки, выданный Калифорнийским советом дипломированных медсестер. Сертифицированной акушерке разрешено присутствовать при нормальных родах.

Хиропрактик: Врач, занимающийся лечением позвоночника с помощью ручных манипуляций.

Хроническое состояние: Заболевание или другая медицинская проблема, которую невозможно полностью вылечить или которая со временем ухудшается или которую необходимо лечить, чтобы состояние участника не ухудшилось.

Клиника: Учреждение, которое участники могут выбрать как поставщика первичной медицинской помощи (primary care provider, PCP). Это может быть медицинский центр с федеральной квалификацией (Federally Qualified Health Center, FQHC), общественная клиника, сельская клиника (Rural Health Clinic, RHC), поставщик медицинских услуг для индейцев (Indian Health Care Provider, IHCP) или другое учреждение первичной медицинской помощи.

Общественные услуги для взрослых (community-based adult services, CBAS):

Амбулаторные услуги квалифицированного сестринского ухода, социальные услуги, терапия, персональный уход, обучение и поддержка семьи и лиц, осуществляющих уход, услуги по питанию, транспортировка и другие услуги для участников, имеющих на это право.

Жалоба: Устное или письменное выражение участником недовольства услугой, покрываемой Medi-Cal, планом CalOptima Health, планом психического здоровья округа или поставщиком услуг Medi-Cal. Жалоба – это то же самое, что и претензия.

Непрерывность оказания медицинской помощи: Возможность для участника плана продолжать получать услуги Medi-Cal у своего поставщика, не входящего в сеть, в течение 12 месяцев, если поставщик услуг и план CalOptima Health придут к соглашению.

Список контрактных препаратов (Contract Drugs List, CDL): Утвержденный список препаратов для Medi-Cal Rx, из которого поставщик может заказывать необходимые ему покрываемые лекарства.

Координация льгот (Coordination of Benefits, COB): Процесс определения того, какое страховое покрытие (Medi-Cal, Medicare, коммерческое страхование или другое) несет основную ответственность за лечение и оплату для участников, имеющих более одного типа медицинского страхования.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Организованная система здравоохранения округа (County Organized Health System, COHS): Местная организация, созданное окружным советом по надзору за программой Medi-Cal. Участник автоматически регистрируется в плане COHS, если он соответствует правилам регистрации. Зарегистрированные участники выбирают поставщика медицинских услуг из числа всех поставщиков COHS.

Доплата: Платеж, вносимый участником, как правило, во время оказания услуг, в дополнение к платежу страховщика.

Покрываемые услуги: Услуги Medi-Cal, которые оплачивает план CalOptima Health. Покрываемые услуги регулируются условиями, ограничениями и исключениями договора Medi-Cal, любыми поправками к договору, а также перечисленными в настоящем Справочнике участника (Объединенная форма свидетельства страхового покрытия (Evidence of Coverage, EOC) и раскрытия информации).

DHCS: Департамент здравоохранения Калифорнии. Государственный орган, курирующий программу Medi-Cal.

Выход из плана: Прекращение использования плана медицинского страхования, поскольку участник больше не имеет на него права или переходит на новый план медицинского страхования. Участник должен подписать форму, в которой указано, что он больше не желает пользоваться планом медицинского страхования, или позвонить в Health Care Options и выйти из плана по телефону.

Медицинское оборудование длительного пользования (Durable medical equipment, DME): Медицинское оборудование, которое необходимо по медицинским показаниям и заказано врачом или другим поставщиком услуг, которое участник использует дома, в обществе или в учреждении, используемом в качестве дома.

Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT): См. раздел «Medi-Cal для детей и подростков».

Экстренная помощь: Обследование, проводимое врачом или медицинским персоналом под руководством врача в соответствии с законом, для выявления неотложного медицинского состояния. Услуги, необходимые по медицинским показаниям для поддержания вашего клинического состояния в пределах возможностей учреждения.

Экстренное медицинское состояние: Медицинское или психическое состояние с такими симптомами, как активная родовая деятельность (см. определение выше) или сильная боль, при которых любой здравомыслящий неспециалист со средними



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

знаниями в области здравоохранения и медицины может обоснованно полагать, что отсутствие немедленной медицинской помощи может:

- Подвергать здоровье участника или здоровье его будущего ребенка серьезной опасности
- Вызвать нарушение функции организма
- Вызвать неправильную работу органа или части тела
- Привести к смерти

Экстренная медицинская транспортировка: Транспортировка на машине скорой помощи или реанимобиле в отделение неотложной помощи для оказания экстренной медицинской помощи.

Зарегистрированный участник: Лицо, являющееся участником плана медицинского страхования и получающее услуги в рамках этого плана.

Постоянный пациент: Пациент, у которого уже есть отношения с поставщиком медицинских услуг и который обращался к этому поставщику в течение определенного периода времени, установленного планом медицинского страхования.

Экспериментальное лечение: Лекарственные препараты, оборудование, процедуры или услуги, находящиеся на стадии тестирования в лабораторных условиях или на животных перед тестированием на людях. Экспериментальные услуги, не проходящие клинические испытания.

Услуги по планированию семьи: Услуги по предотвращению или отсрочке беременности. Участникам детородного возраста предоставляются услуги, позволяющие им определить количество детей и интервалы между их рождением.

Медицинский центр с федеральной квалификацией (Federally Qualified Health Center, FQHC): Медицинский центр в районе с небольшим количеством поставщиков медицинских услуг. Участник может получить первичную и профилактическую медицинскую помощь в FQHC.

Medi-Cal с оплатой за услуги (Fee-for-Service, FFS): Иногда план CalOptima Health не покрывает услуги, но участник все равно может получить их через FFS Medi-Cal, например, многие аптечные услуги через Medi-Cal Rx.

Последующий уход: Регулярное наблюдение у врача для контроля за состоянием здоровья участника после госпитализации или во время курса лечения.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Мошенничество: Намеренный обман или искажению фактов лицом, знающим, что такой обман может привести к получению несанкционированной льготы этим лицом или кем-то другим.

Родильный дом (Freestanding Birth Center, FBC): Медицинское учреждение, в котором проводятся роды вне места жительства беременной участницы, и которые имеют лицензию или иное государственное разрешение на оказание услуг по родовому уходу и родоразрешению или послеродовому уходу, а также других амбулаторных услуг, включенных в план. Эти учреждения не являются больницами.

Претензия: Устное или письменное выражение участником недовольства услугой, покрываемой Medi-Cal, планом CalOptima Health, планом психического здоровья округа или поставщиком услуг Medi-Cal. Примером претензии может являться жалоба в CalOptima Health на поставщика услуг в сети плана.

Абилитационные услуги и устройства: Медицинские услуги, которые помогают участнику сохранять, приобретать или улучшать навыки и функциональные возможности, необходимые для повседневной жизни.

Варианты медицинского обслуживания (Health Care Options, HCO): Программа, которая может зарегистрировать или исключить участника из плана медицинского страхования.

Медицинское страхование: Страхование покрытие, которое покрывает расходы на медицинские и хирургические услуги путем возмещения застрахованному лицу расходов, связанных с болезнью или травмой, или путем прямой оплаты поставщику медицинских услуг.

Медицинская помощь на дому: Квалифицированный сестринский уход и другие услуги, предоставляемые на дому.

Поставщики услуг по уходу на дому: Поставщики услуг, которые предоставляют участникам квалифицированный сестринский уход и другие услуги на дому.

Хоспис: Лечение, направленное на уменьшении физического, эмоционального, социального и духовного дискомфорта для участника, страдающего неизлечимой болезнью. Хосписная помощь доступна, если ожидаемая продолжительность жизни участника составляет не более 6 месяцев.

Больница: Учреждение, в котором участник получает стационарную и амбулаторную помощь от врачей и медсестер.

Амбулаторное лечение в больнице: Медицинская или хирургическая помощь, оказываемая в больнице без госпитализации.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Госпитализация: Госпитализация в больницу для лечения в стационарном отделении.

Поставщики медицинских услуг для индейцев (Indian Health Care Providers, IHCP): Программа здравоохранения, реализуемая Службой здравоохранения для индейцев (Indian Health Service, IHS), индейским племенем, Племенной программой здравоохранения, Племенной организацией или Городской индейской организацией (Urban Indian Organization, UIO), в соответствии с определениями этих терминов приведенными в Разделе 4 Закона об улучшении здравоохранения индейцев (25 USC раздел 1603).

Лечение в стационаре: Лечение, при котором участнику приходится оставаться на ночь в больнице или другом месте для получения необходимой медицинской помощи.

Учреждение или дом промежуточного ухода: Уход, предоставляемый в учреждении или доме длительного ухода, в котором предоставляются услуги круглосуточного проживания. Типы учреждений промежуточного ухода или домов включают учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD), учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития с услугами абилитации (ICF/DD-H) и учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития с услугами сестринского ухода (ICF/DD-N).

Исследовательское лечение: Лекарственный препарат, биологический продукт или устройство, которые успешно прошли первую фазу клинического исследования, одобренного Управлением по контролю качества пищевых продуктов и лекарственных средств (Food and Drug Administration, FDA), но не были одобрены FDA для общего применения и продолжают изучаться в рамках одобренного FDA клинического исследования.

Долгосрочный уход: Уход в учреждении в течение периода, превышающего месяц поступления плюс 1 месяц.

План управляемого медицинского обслуживания: План медицинского обслуживания Medi-Cal, в рамках которого используются только определенные врачи, специалисты, клиники, аптеки и больницы для получателей Medi-Cal, зарегистрированных в этом плане. CalOptima Health — это план управляемого медицинского обслуживания.

Medi-Cal для детей и подростков: Льгота для участников Medi-Cal в возрасте до 21 года, помогающая им поддерживать здоровье. Участники должны проходить соответствующие их возрасту медицинские осмотры и обследования для раннего



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

выявления проблем со здоровьем и лечения заболеваний. Им необходимо проходить лечение, чтобы вылечить или облегчить состояния, которые могут быть обнаружены в ходе осмотров. В соответствии с федеральным законодательством эта льгота также известна как льгота на ранний и периодический скрининг, диагностику и лечение (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT).

Medi-Cal Rx: Служба фармацевтических льгот, которая является частью FFS Medi-Cal и известна как «Medi-Cal Rx», предоставляющая фармацевтические льготы и услуги, включая рецептурные препараты и некоторые медицинские принадлежности всем получателям льгот Medi-Cal.

Дом медицинского обслуживания: Модель оказания медицинской помощи, которая обеспечивает основные функции первичной медицинской помощи. Это включает в себя комплексную помощь, ориентированную на пациента, координируемую помощь, доступные услуги, а также качество и безопасность.

Необходимый по медицинским показаниям (или медицинская необходимость): Необходимые по медицинским показаниям услуги — это важные услуги, которые являются обоснованными и оказываются для защиты жизни. Лечение необходимо для предотвращения серьезных заболеваний или инвалидности. Такая помощь позволяет уменьшить сильную боль путем диагностики или лечения заболевания, болезни или травмы. Для участников в возрасте до 21 года необходимые по медицинским показаниям услуги Medi-Cal включают лечение, необходимое для устранения или облегчения физического или психического заболевания или состояния, включая расстройства, вызванные употреблением психоактивных веществ.

Медицинская транспортировка: Транспортные услуги, которые поставщик услуг назначает участнику, когда участник по физическим или медицинским причинам не может воспользоваться автомобилем, автобусом, поездом или такси, чтобы добраться до покрываемого страховкой медицинского приема или забрать рецептурные препараты. CalOptima Health оплачивает самую низкую стоимость транспортировки для удовлетворения ваших медицинских потребностей, когда вам необходимо добраться до места приема у врача.

Программа Medicare: Федеральная программа медицинского страхования для людей в возрасте 65 лет и старше, некоторых молодых людей с ограниченными возможностями и людей с терминальной стадией почечной недостаточности (почечная недостаточность, требующая диализа или трансплантации, иногда называемая терминальной стадией почечной недостаточности (End-Stage Renal Disease, ESRD)).



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Участник: Любой соответствующий требованиям участник программы Medi-Cal, зарегистрированный в плане CalOptima Health, имеющий право на получение покрываемых услуг.

Поставщик услуг в области психического здоровья: Специалисты в области здравоохранения, оказывающие пациентам услуги в области психического и поведенческого здоровья.

Акушерские услуги: Дородовой, интранатальный и послеродовой уход, включая услуги по планированию семьи для матери и уход за новорожденным, предоставляемые сертифицированными медсестрами-акушерками (certified nurse midwives, CNM) и лицензированными акушерками (licensed midwives, LM).

Сеть: Группа врачей, клиник, больниц и других поставщиков услуг, заключивших контракт с CalOptima Health для оказания медицинских услуг.

Поставщик услуг внутри сети: См. раздел «Участвующий поставщик».

Непокрываемые услуги: Услуги, которые план CalOptima Health не покрывает.

Немедицинская транспортировка: Транспортные услуги при поездках на прием и обратно для получения покрываемой программой Medi-Cal услуги, одобренной поставщиком услуг участника, а также для получения рецептурных препаратов и медицинских принадлежностей.

Неучаствующий поставщик: Поставщик, не входящий в сеть CalOptima Health

Другое медицинское страхование (Other health coverage, ОНС): Под другим медицинским страхованием (Other health coverage, ОНС) подразумевается частное медицинское страхование и оплачивающая услуги организация, отличная от Medi-Cal. Услуги могут включать медицинские, стоматологические, офтальмологические, фармацевтические, планы Medicare Advantage (Часть C), планы лекарственного обеспечения Medicare (Часть D) или дополнительные планы Medicare (Medigap).

Ортопедическое устройство: Устройство, используемое в качестве опоры или фиксатора, прикрепляемое снаружи тела для поддержания или исправления тяжело травмированной или больной части тела, которое необходимо по медицинским показаниям для восстановления здоровья участника.

Услуги за пределами зоны обслуживания: Услуги, оказываемые когда участник находится за пределами зоны обслуживания плана CalOptima Health .

Поставщик услуг, не входящий в сеть: Поставщик, не входящий в сеть CalOptima Health.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Амбулаторное лечение: Лечение, при котором участнику не нужно оставаться на ночь в больнице или другом учреждении для получения необходимой медицинской помощи.

Амбулаторные услуги по охране психического здоровья: Амбулаторные услуги для участников с легкими и умеренными расстройствами психического здоровья, в том числе:

- Индивидуальная или групповая оценка и лечение психического здоровья (психотерапия)
- Психологическое тестирование при наличии клинических показаний для оценки состояния психического здоровья
- Амбулаторные услуги в целях контроля медикаментозной терапии
- Психиатрические консультации
- Амбулаторная лаборатория, расходные материалы и пищевые добавки

Паллиативная помощь: Забота об уменьшении физического, эмоционального, социального и духовного дискомфорта участника с серьезным заболеванием. Для получения паллиативной помощи не требуется, чтобы ожидаемая продолжительность жизни участника составляла не более 6 месяцев.

Участвующая больница: Лицензированная больница, заключившая контракт с CalOptima Health на предоставление услуг участникам плана при получении ими медицинской помощи. Покрываемые услуги, которые некоторые участвующие в плане больницы могут предлагать участникам, ограничены политикой CalOptima Health по проверке использования и обеспечению качества или договором CalOptima Health с больницей.

Участвующий поставщик (или участвующий врач): Врач, больница или другой лицензированный медицинский работник или лицензированное медицинское учреждение, в том числе учреждения восстановительного лечения, которые заключили договор с планом CalOptima Health на предоставление покрываемых услуг участникам плана при получении ими медицинской помощи.

Услуги врача общей практики: Услуги, предоставляемые лицом, имеющим лицензию на медицинскую или остеопатическую практику в соответствии с законодательством штата, за исключением услуг, предлагаемых врачами во время пребывания участника в больнице, которые включаются в счет больницы.

План: См. раздел «План управляемого медицинского обслуживания».



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Услуги после стабилизации состояния: Покрываемые услуги, связанные с экстренными медицинскими состояниями, которые предоставляются после стабилизации состояния участника для поддержания его стабильного состояния. Услуги после стабилизации состояния покрываются и оплачиваются планом. Для получения таких услуг в больницах, не входящих в сеть, может потребоваться предварительное одобрение (предварительное разрешение).

Предварительное одобрение (предварительное разрешение): Процесс, в ходе которого участник или его поставщик должны запросить у CalOptima Health разрешение на определенные услуги, чтобы удостовериться в том, что CalOptima Health их покроет. Направление не является одобрением. Предварительное одобрение — это то же самое, что и предварительное разрешение.

Покрытие рецептурных препаратов: Покрытие лекарств, назначенных поставщиком услуг.

Рецептурные препараты: Препарат, для отпуска которого по закону требуется предписание лицензированного поставщика услуг, в отличие от безрецептурных препаратов, для которых рецепт не требуется.

Первичная медицинская помощь: См. раздел «Плановая медицинская помощь».

Поставщик первичной медицинской помощи (Primary care provider, PCP): Лицензированный поставщик услуг, оказывающий большую часть медицинской помощи участнику. PCP помогает участнику получить необходимую медицинскую помощь.

В качестве PCP может выступать:

- Врач общей практики
- Врач-терапевт
- Педиатр
- Семейный врач
- Акушер-гинеколог
- Поставщик медицинских услуг для индейцев (Indian Health Care Provider, IHCP)
- Медицинский центр с федеральной квалификацией (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- Сельская клиника (Rural Health Clinic, RHC)
- Практикующая медсестра
- Помощника врача
- Клиника



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Предварительное разрешение (предварительное одобрение): Процесс, в ходе которого участник или его поставщик должны запросить у CalOptima Health разрешение на определенные услуги, чтобы удостовериться в том, что CalOptima Health их покрывает. Направление не является одобрением. Предварительное разрешение — это то же самое, что и предварительное одобрение.

Протез: Искусственное устройство, прикрепляемое к телу для замены отсутствующей части тела.

Каталог поставщиков: Список поставщиков, входящих в сеть плана CalOptima Health.

Экстренное психиатрическое состояние: Психическое расстройство, при котором симптомы настолько серьезны или тяжелы, что представляют непосредственную опасность для самого участника или окружающих, или при котором сам участник не в состоянии самостоятельно добывать или использовать пищу, жилье или одежду из-за психического расстройства.

Общественные услуги здравоохранения: Медицинские услуги, ориентированные на все население. К ним относятся, среди прочего, анализ ситуации в области здравоохранения, надзор за здоровьем, укрепление здоровья, профилактические услуги, борьба с инфекционными заболеваниями, охрана окружающей среды и санитария, обеспечение готовности к стихийным бедствиям и меры по их ликвидации, а также гигиена труда.

Квалифицированный поставщик: Врач, имеющий квалификацию в области практики, подходящей для лечения заболевания участника.

Реконструктивная хирургия: Хирургическое вмешательство по исправлению или восстановлению аномальных структур тела с целью улучшения функций или создания максимально возможного нормального внешнего вида. Аномальные структуры тела — это структуры, образовавшиеся в связи с врожденным дефектом, аномалиями развития, травмой, инфекцией, опухолями или заболеваниями.

Направление: Ситуация, в которой РСР участника заявляет, что участник может получить медицинские услуги у другого поставщика. Для некоторых покрываемых услуг по уходу требуется направление и предварительное одобрение (разрешение).

Услуги и устройства для реабилитационной и абилитационной терапии: Услуги и устройства, помогающие участникам с травмами, ограниченными возможностями или хроническими заболеваниями обрести или восстановить умственные и физические навыки.

Регулярное медицинское обслуживание: Необходимые по медицинским показаниям услуги и профилактическая помощь, профилактические осмотры



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

детей или уход, такой как плановое последующее наблюдение. Целью планового медицинского обслуживания является профилактика проблем со здоровьем.

Сельская клиника (Rural Health Clinic, RHC): Медицинский центр в районе с небольшим количеством поставщиков медицинских услуг. Участники могут получать первичную и профилактическую медицинскую помощь в RHC.

Деликатные услуги: Услуги, связанные с психическим или поведенческим здоровьем, сексуальным и репродуктивным здоровьем, планированием семьи, инфекциями, передающимися половым путем (ИППП), ВИЧ/СПИДом, сексуальным насилием и абортами, расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, помощью по подтверждению гендера и насилием со стороны интимного партнера.

Тяжелое заболевание: Заболевание или состояние, которое требует лечения и которое может привести к смерти.

Зона обслуживания: Географическая область обслуживания плана CalOptima Health. Сюда входит округ Orange, штат Калифорния.

Квалифицированный сестринский уход: Покрываемые услуги, предоставляемые лицензированными медсестрами, техническими специалистами или терапевтами во время пребывания в учреждении квалифицированного сестринского ухода или на дому у участника.

Учреждение квалифицированного сестринского ухода: Учреждение, в котором круглосуточно предоставляется сестринский уход, который могут оказать только подготовленные специалисты в сфере здравоохранения.

Специалист (или врач-специалист): Врач, который лечит определенные типы проблем со здоровьем. Например, хирург-ортопед лечит переломы костей, аллерголог лечит аллергии, а кардиолог специализируется на проблемах с сердцем. В большинстве случаев для обращения к специалисту участнику потребуется направление от PCP.

Специализированные службы охраны психического здоровья (Specialty mental health services, SMHS): Услуги для участников, чьи потребности в услугах по охране психического здоровья превышают легкую или умеренную степень.

Учреждение для лечения подострой формы заболевания (для взрослых или для детей): Учреждение долгосрочного ухода, которое предоставляет услуги комплексного медицинского обслуживания для пациентов с ослабленным здоровьем, которым требуются особые услуги, такие как ингаляционная терапия, уход за трахеотомией, внутривенное питание и сложный уход за ранами.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.

8 | Важные числа и определения, которые нужно знать

Неизлечимая болезнь: Заболевание, которое не поддается лечению и которое, скорее всего, приведет к смерти в течение 1 года или менее, если болезнь будет развиваться естественным образом.

Возмещение ущерба от правонарушений: Если участнику программы Medi-Cal предоставляются или будут предоставляться льготы в связи с травмой, за которую несет ответственность третья сторона, DHCS возмещает разумную стоимость льгот, предоставленных участнику в связи с этой травмой.

Установление очередности (или скрининг): Оценка состояния здоровья участника врачом или медсестрой, прошедшей обучение, с целью определения срочности вашей потребности в медицинских услугах.

Неотложная помощь (или неотложные услуги): Услуги, предоставляемые для лечения неэкстренных заболеваний, травм или состояний, требующих медицинской помощи. Участники могут получить неотложную помощь у поставщика услуг, не входящего в сеть, если поставщики услуг внутри сети временно отсутствуют или недоступны.



Позвоните в службу поддержки клиентов по номеру **1-714-246-8500** или по бесплатному номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 5:30. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить в службу ретрансляции Калифорнии по номеру **711**. Посетите веб-сайт **www.caloptima.org**.



CalOptima Health, A Public Agency
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
caloptima.org

Если у вас есть вопросы или вам нужна помощь с медицинским обслуживанием, звоните в службу поддержки клиентов CalOptima Health по телефону 1-714-246-8500 или 1-888-587-8088 (звонок бесплатный) (линия ТТУ: 711) с понедельника по пятницу с 8:00 утра до 5:30 вечера. У нас есть сотрудники, говорящие на вашем языке. Вы также можете посетить наш веб-сайт www.caloptima.org.