



2026

Справочник участника

Что вам нужно знать о ваших льготах

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

Справочни к участника

Что вам нужно знать о ваших льготах

Комплексное руководство участника
плана CalOptima Health: Свидетельство
страхового покрытия (ЕОС) и правила
пользования планом

2026

Округ Ориндж, штат Калифорния

Другие языки и форматы

Другие языки

Вы можете бесплатно получить этот Справочник участника и прочие материалы плана на других языках. CalOptima Health предоставляет письменные переводы, выполненные профессиональными переводчиками. Позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Звонок бесплатный. Ознакомьтесь с данным Справочником участника, чтобы узнать больше об услугах языковой поддержки в сфере здравоохранения, включая услуги устного, жестового и письменного перевода.

Другие форматы

Вы можете бесплатно получить эту информацию в альтернативных форматах, таких как шрифт Брайля, крупный шрифт (20 пунктов), аудиозапись или доступный электронный формат. Позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Звонок бесплатный.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Услуги устного и жестового перевода

CalOptima Health предоставляет бесплатные круглосуточные услуги устного перевода, включая перевод языка жестов, с участием квалифицированных переводчиков. Вам не нужно обращаться за помощью к членам семьи или друзьям — особенно не рекомендуется привлекать к переводу несовершеннолетних, за исключением экстренных случаев. Услуги перевода, а также лингвистическая и культурная поддержка, предоставляются бесплатно. Помощь доступна 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Если вам нужна помощь на вашем языке или вы хотите получить этот справочник на другом языке, пожалуйста, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Звонок бесплатный.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Уведомление о наличии услуг языковой поддержки и вспомогательных средств и услуг

English

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 of charge.

(Arabic) العربية

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.

Հայերեն (Armenian)

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

ខ្មែរ (Cambodian)

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



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

简体中文 (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 (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。

فارسی (Farsi)

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

ગુજરાતી (Gujarati)

ધ્યાન આપો: જો તમને તમારી ભાષામાં મદદની જરૂર હોય તો આ નંબર પર કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. વિકલાંગ લોકો માટે સહાય અને સેવાઓ, જેમ કે બ્રેઇલ અને મોટી પ્રિન્ટમાં પણ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. આ સેવા વિનામૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે.

हिंदी (Hindi)

ध्यान 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।



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Hmoob (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 (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 (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.

ພາສາລາວ (Laotian)

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



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: www.caloptima.org.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx 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.

Português (Portuguese)

ATENÇÃO: Se você precisar de ajuda no seu idioma, ligue para **1-888-587-8088** (TTY **711**). Serviços e auxílio para pessoas com incapacidades, como documentos em braile ou impressos com letras grandes, também estão disponíveis. Ligue para **1-888-587-8088** (TTY **711**). Esses serviços são gratuitos.

ਪੰਜਾਬੀ (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, ਜਿਵੇਂ 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 по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Română (Romanian)

ATENȚIE: În cazul în care aveți nevoie de ajutor în limba dvs., sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Sunt disponibile, de asemenea, ajutoare și servicii pentru persoanele cu dizabilități, precum documente în limbaj Braille și cu caractere mărite. Sunați la **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Aceste servicii sunt gratuite.

Русский (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.

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.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Tagalog (Filipino)

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 serbisyonang ito.

ภาษาไทย (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

Türkçe Etiket (Turkish)

DIKKAT: Kendi dilinizde yardıma ihtiyacınız varsa **1-888-587-8088 (TTY 711)** numaralı telefonu arayın. Braille alfabesi ve büyük harflerle yazılmış belgeler gibi engellilere yönelik yardım ve hizmetler de mevcuttur. Call: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Bu hizmetler ücretsizdir.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Українська (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.

(Urdu) اردو

توجہ: اگر آپ کو اپنی زبان میں مدد کی ضرورت ہے تو کال کریں **1-888-587-8088 (TTY 711)**۔ معذور افراد کے لئے امداد اور خدمات، جیسے بریل اور بڑے پرنٹ میں دستاویزات، بھی دستیاب ہیں۔ کال **1-888-587-8088 (TTY 711)**۔ یہ خدمات مفت ہیں۔

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 по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Добро пожаловать в CalOptima Health!

Благодарим вас за то, что выбрали CalOptima Health. CalOptima Health — это план медицинского страхования для людей, участвующих в программе Medi-Cal. CalOptima Health сотрудничает с правительством штата Калифорния, чтобы помочь вам получить необходимую медицинскую помощь. CalOptima Health заключает договоры с медицинскими сетями для координации вашего обслуживания. Медицинская сеть — это группа врачей, больниц и других поставщиков медицинских услуг, которые сотрудничают с CalOptima Health. Вам необходимо выбрать медицинскую сеть и поставщика первичной медицинской помощи, так называемого лечащего врача (Primary Care Provider, PCP). Ваш PCP должен иметь договор с вашей медицинской сетью. Вы можете выбрать одну и ту же медицинскую сеть и PCP для всех членов вашей семьи, имеющих право на Medi-Cal, или выбрать разные медицинские сети и разных PCP для каждого.

Справочник участника

Данный Справочник участника содержит информацию о вашем страховом покрытии в рамках плана CalOptima Health. Пожалуйста, прочтите его внимательно и полностью. Справочник поможет вам лучше понять ваши льготы, доступные медицинские услуги и порядок получения необходимой помощи. В нем также разъясняются ваши права и обязанности как участника плана CalOptima Health. Если у вас есть особые медицинские потребности, обязательно ознакомьтесь с соответствующими разделами.

Этот Справочник участника иначе называется Комплексным руководством участника плана CalOptima Health: Свидетельство страхового покрытия (ЕОС) и правила пользования планом. **«Свидетельство страхового покрытия (ЕОС) и правила пользования планом» предоставляет лишь обобщённую информацию о страховом плане. Для точного понимания условий и объёма страхового покрытия следует обращаться к полному тексту договора медицинского страхования.** Чтобы узнать больше, позвоните в CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Добро пожаловать в CalOptima Health!

В этом Справочнике участника CalOptima Health иногда обозначается как «мы» или «нас», а участники — как «вы». Отдельные слова, написанные с заглавной буквы, имеют особое значение в рамках этого Справочника участника.

Если вы хотите получить копию договора между CalOptima Health и Департаментом здравоохранения (DHCS) штата Калифорния, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Вы также можете запросить дополнительный экземпляр данного Справочника участника совершенно бесплатно. Электронная версия Справочника участника доступна на официальном сайте CalOptima Health по адресу: **www.caloptima.org**. Кроме того, вы можете бесплатно получить копии неконфиденциальных клинических и административных политик и процедур CalOptima Health. Они также размещены на сайте CalOptima Health по адресу **www.caloptima.org**.

Свяжитесь с нами

CalOptima Health всегда к вашим услугам. Если у вас возникли вопросы, свяжитесь с нами по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный.

Вы также можете обратиться к нам через интернет в любое удобное время, посетив сайт: **www.caloptima.org**.

С уважением,

CalOptima Health
500 City Parkway West
Orange, CA 92868



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Содержание

Другие языки и форматы.....	2
Другие языки.....	2
Другие форматы.....	2
Услуги устного и жестового перевода	3
Добро пожаловать в CalOptima Health!	11
Справочник участника.....	11
Свяжитесь с нами	12
Содержание	13
1. Знакомство с планом: первые шаги.....	16
Как получить помощь.....	16
Кто может стать участником.....	17
Идентификационные (ID) карты	18
2. О вашем плане медицинского страхования.....	20
Обзор плана медицинского страхования	20
Как работает ваш план.....	22
Смена плана медицинского страхования	23
Студенты, переезжающие в другой округ или за пределы Калифорнии	24
Непрерывность медицинского обслуживания	26
Расходы	29
3. Как получить медицинскую помощь	33
Получение медицинских услуг.....	33
Поставщик первичной медицинской помощи (PCP)	34
Сеть поставщиков медицинских услуг.....	39
Медицинские приёмы	50



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**.
CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м.
Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Как добраться на приём.	51
Отмена и перенос приёма.	51
Оплата	52
Направления.	54
Направления в соответствии с Калифорнийским законом о равноправии при получении помощи в лечении рака.	55
Предварительное одобрение (предварительная авторизация).	56
Второе мнение	58
Деликатная медицинская помощь	59
Неотложная медицинская помощь.	63
Экстренная медицинская помощь	65
Горячая линия медицинских консультаций	67
Предварительные распоряжения о медицинском обслуживании.	67
Донорство органов и тканей	68
4. Льготы и услуги	69
Какие льготы и услуги покрывает ваш план медицинского страхования	69
Льготы Medi-Cal, покрываемые CalOptima Health.	74
Другие льготы и программы, покрываемые CalOptima Health	100
Другие программы и услуги Medi-Cal	111
Услуги, которые вы не можете получить через CalOptima Health или Medi-Cal	119
5. Забота о здоровье детей и подростков.	120
Medi-Cal для детей и подростков	120
Медицинские осмотры и профилактические мероприятия для детей	123
Анализ крови на отравление свинцом	125
Помощь в получении медицинских услуг для детей и подростков	125
Другие услуги, доступные через программу Medi-Cal с оплатой за услугу (FFS) или другие программы	126



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

6. Сообщение о проблемах и их решение.....	129
Жалобы.....	130
Апелляции.....	131
Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции.....	133
Государственные слушания	134
Мошенничество, растрата и злоупотребления	136
7. Права и обязанности.....	138
Ваши права	138
Ваши обязанности.....	140
Уведомление о недопущении дискриминации.....	140
Как участники могут влиять на деятельность страхового плана	143
Уведомление о политике конфиденциальности.....	144
Уведомление о применимых законах	157
Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, наличии другого медицинского страхования (ОНС) и возмещении ущерба	157
Уведомление о возмещении расходов из наследства.....	159
Уведомление о решении	160
8. Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать.....	161
Важные номера телефонов.....	161
Термины, которые нужно знать.....	161



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**.
CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м.
Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

1. Знакомство с планом: первые шаги

Как получить помощь

CalOptima Health прилагает все усилия, чтобы вы были довольны качеством медицинского обслуживания. Если у вас есть вопросы или замечания о вашем медицинском обслуживании, сотрудники CalOptima Health готовы вас выслушать!

Служба поддержки

Специалисты Службы поддержки CalOptima Health всегда к вашим услугам. CalOptima Health может:

- ответить на вопросы о вашем плане медицинского страхования и услугах, покрываемых CalOptima Health;
- помочь вам выбрать или сменить поставщика первичной медицинской помощи (PCP);
- подсказать, где получить необходимую медицинскую помощь;
- помочь получить услуги устного или жестового перевода, если вы не говорите на английском языке;
- помочь получить информационные материалы на других языках и в другом формате;
- выдать дубликат вашей идентификационной (ID) карты;
- предоставить Справочник участника или Каталог поставщиков медицинских услуг;
- проконсультировать по вопросам выставленных счетов;
- помочь с организацией транспортировки.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

1 | Знакомство с планом: первые шаги

Если вам нужна помощь, позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. CalOptima Health гарантирует, что время ожидания на линии не превысит 10 минут.

Вы также можете обратиться в нашу Службу поддержки через интернет в любое удобное время, посетив сайт: **www.caloptima.org**. Веб-сайт CalOptima Health позволяет удобно находить нужную информацию с любого устройства. Кроме того, вам доступен защищённый онлайн-портал участника, где вы можете:

- Обновить свои персональные данные
- Заказать новую ID-карту
- Распечатать копию вашей ID-карты
- Записаться на телемедицинские приёмы по вопросам психического здоровья
- Пройти опросы плана
- Сменить свою медицинскую сеть или лечащего врача (PCP)
- Запросить услуги переводчика
- Просмотреть документы плана и другие важные ресурсы
- Использовать **“Список рекомендаций по уходу за здоровьем” (My Care Checklist)** — персонализированный план профилактических обследований и устранения пробелов в уходе

Вы можете получить доступ к онлайн-порталу участника CalOptima Health по ссылке: **<https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>**.

Кто может стать участником

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

Вы имеете право на участие в плане медицинского страхования CalOptima Health, поскольку вы соответствуете критериям на участие в программе Medi-Cal и проживаете в округе Ориндж, штат Калифорния. Если у вас есть вопросы о том, как получить право на Medi-Cal, позвоните в Управление социального обслуживания (Social Services Agency, SSA) по телефону 1-800-281-9799. Вы также можете претендовать на участие в программе Medi-Cal через службу социального страхования, поскольку получаете дополнительный социальный доход (SSI) или дополнительные выплаты от государства (SSP).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

По вопросам регистрации свяжитесь со службой выбора медицинского обслуживания Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (линия ТТУ: 1-800-430-7077 или 711), или посетите их сайт в интернете по ссылке: <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

По вопросам социального страхования свяжитесь с Управлением социального страхования (Social Security Administration) по телефону 1-800-772-1213, или посетите их сайт в интернете по ссылке: <https://www.ssa.gov/locator/>.

Временная страховка Medi-Cal

Вы можете получить временное покрытие Medi-Cal (Transitional Medi-Cal), если ваш доход увеличился и вы больше не имеете права на участие в программе Medi-Cal.

Если у вас есть вопросы о праве на временную страховку Medi-Cal, пожалуйста, обратитесь в местный офис по вашему округу. Контактную информацию можно найти по следующей ссылке:

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

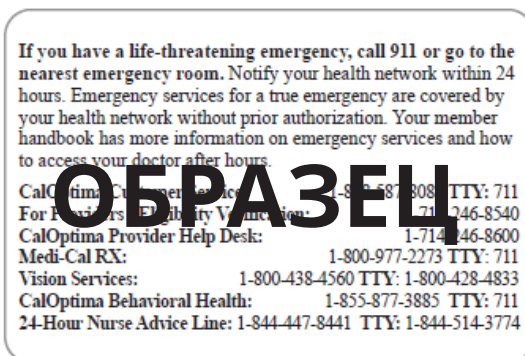
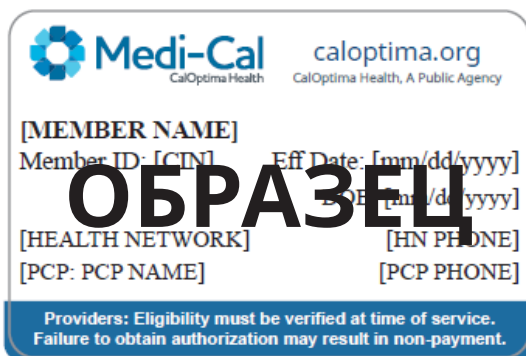
Вы также можете позвонить в службу выбора медицинского обслуживания Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (линия ТТУ: 1-800-430-7077 или 711).

Идентификационные (ID) карты

Как участник плана CalOptima Health, вы получите персональную идентификационную карту CalOptima Health (ID-карту). При получении медицинских услуг или рецептурных препаратов вы должны предъявлять как свою идентификационную карту CalOptima Health, **так и** идентификационную карту получателя льгот по программе Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC). Ваша карта Medi-Cal BIC — это идентификационная карта, подтверждающая право на получение медицинских льгот, выданная вам штатом Калифорния. Рекомендуется всегда иметь при себе все карты медицинского страхования. Карта Medi-Cal BIC и ID-карта CalOptima Health выглядят следующим образом:



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (ТТУ 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.



Если вы не получили ID-карту CalOptima Health в течение нескольких недель после регистрации, либо если ваша ID-карта CalOptima Health была повреждена, утеряна или украдена — немедленно свяжитесь со Службой поддержки. CalOptima Health бесплатно вышлет вам новую карту. Позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY: **711**). Если у вас нет карты Medi-Cal BIC или ваша карта повреждена, утеряна или украдена, позвоните в местный офис по вашему округу. Контактную информацию окружных офисов Medi-Cal можно найти по следующей ссылке: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

2. О вашем плане медицинского страхования

Обзор плана медицинского страхования

CalOptima Health — это план медицинского страхования для лиц, имеющих страховку Medi-Cal в округе Ориндж, штат Калифорния. CalOptima Health сотрудничает с правительством штата Калифорния, чтобы помочь вам получить необходимую медицинскую помощь.

Чтобы узнать больше о вашем плане и о том, как эффективно им пользоваться, вы можете обратиться к специалистам Службы поддержки CalOptima Health. Позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ 711).

Начало и окончание действия вашего страхового покрытия

В течение двух недель после вашей регистрации в плане CalOptima Health мы вышлем вам идентификационную (ID) карту участника CalOptima Health. При каждом обращении за медицинской помощью или рецептурными лекарствами вам необходимо предъявлять как ID-карту CalOptima Health, так и идентификационную карту получателя льгот Medi-Cal (BIC).

Покрытие по программе Medi-Cal необходимо продлевать ежегодно. Если окружной офис не сможет продлить ваше покрытие Medi-Cal через электронную систему, вам по почте направят предварительно заполненную форму продления Medi-Cal. Заполните эту форму и отправьте ее в местный окружной офис. Вы можете передать форму лично, продиктовать сведения сотруднику по телефону, отправить форму по почте, заполнить или загрузить её онлайн, либо воспользоваться иными электронными средствами коммуникации, доступными в вашем округе.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ 711). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

Как участник CalOptima Health, вы обязаны:

1. Выбрать медицинскую сеть из Каталога сетевых поставщиков медицинских услуг.
 - Вы можете выбрать одну и ту же медицинскую сеть для всех членов семьи, имеющих на это право, или выбрать разные медицинские сети для каждого члена семьи.
 - Вы можете менять свою медицинскую сеть каждые 30 дней.
2. Выбрать поставщика первичной медицинской помощи, так называемого лечащего врача (Primary Care Provider, PCP), из Каталога сетевых поставщиков медицинских услуг.
 - Вы должны выбрать PCP, который входит в выбранную вами медицинскую сеть.
 - Вы можете выбрать одного и того же PCP для всех членов семьи, имеющих на это право, или выбрать разных PCP для каждого члена семьи.
 - Если вы не выберете PCP, ваша медицинская сеть выберет его за вас.
 - Вы можете менять своего PCP каждые 30 дней.
3. Вы можете выбрать PCP и медицинскую сеть следующими способами:
 - Воспользуйтесь защищённым онлайн-порталом участника по ссылке **<https://member.caloptima.org/#/user/login>**, или;
 - Заполните и отправьте обратно форму выбора медицинской сети CalOptima Health, которая входит в комплект документации нового участника, или
 - Позвоните в службу поддержки CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ 711).

Вы можете отказаться от участия в плане CalOptima Health и выбрать другой план медицинского страхования в любое время. Чтобы получить помощь в выборе нового плана, свяжитесь со службой выбора медицинского обслуживания Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (линия ТТУ: 1-800-430-7077 или 711) или посетите их сайт в интернете по адресу www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

CalOptima Health — это план медицинского страхования для участников программы Medi-Cal, проживающих в округе Ориндж, Калифорния. Контактную информацию окружных офисов Medi-Cal можно найти по следующей ссылке: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ 711). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Ваше покрытие Medi-Cal по плану CalOptima Health может быть прекращено, если выполняется любое из следующих условий:

- Вы переезжаете за пределы округа Ориндж, штат Калифорния.
- У вас больше нет страховки Medi-Cal.
- Вы находитесь в тюрьме или в следственном изоляторе.

Если вы потеряли свое покрытие Medi-Cal по плану CalOptima Health, вы всё равно можете иметь право на страховое покрытие FFS Medi-Cal (Fee-For-Service, что в переводе означает “оплата за услугу”). Если вы не уверены, имеете ли вы до сих пор ли покрытие по плану CalOptima Health, позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия **711**).

Особые условия для американских индейцев в рамках управляемого обслуживания

Если вы являетесь американским индейцем, вы имеете право на получение медицинской помощи у поставщика медицинских услуг для индейцев (Indian Health Care Provider, IHCP). Получая медицинские услуги в этих местах, вы также можете продолжить участие в плане CalOptima Health, или отказаться от него (выйти из плана). Подробную информацию о регистрации в плане и отказе от участия в нём можно узнать, позвонив по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

План CalOptima Health должен организовать для вас координацию медицинской помощи, включая ведение пациентов внутри и за пределами сети. Если вы хотите получать услуги у поставщика из числа IHCP, план CalOptima Health должен помочь вам найти подходящего IHCP в сети или за ее пределами по вашему выбору. Более подробная информация приведена в Главе 3 данного справочника в разделе «Сеть поставщиков медицинских услуг».

Как работает ваш план

CalOptima Health — это план медицинского страхования с системой управляемого обслуживания, работающий по контракту с Департаментом здравоохранения (DHCS). CalOptima Health сотрудничает с врачами, больницами и другими поставщиками услуг в зоне обслуживания CalOptima Health для предоставления медицинского обслуживания своим участникам. Как участник CalOptima Health, вы можете иметь право на получение ряда услуг по системе FFS Medi-Cal (оплата за каждую услугу), включая рецептурные препараты для амбулаторного лечения, безрецептурные лекарства, а также некоторые предметы медицинского назначения, предоставляемые через Medi-Cal Rx.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

Операторы Службы поддержки расскажут вам, как работает CalOptima Health, как получить необходимое вам обслуживание, как записаться на приём к врачу в рабочее время, как запросить бесплатные услуги устного, жестового 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 телефону **1-888-587-8088** (линия **711**). Информацию о Службе поддержки вы также можете найти в интернете по адресу: **www.caloptima.org**.

Смена плана медицинского страхования

Вы можете в любое время выйти из плана CalOptima Health и вступить в другой план медицинского страхования, доступный в округе вашего проживания. Чтобы выбрать новый план, позвоните в службу выбора медицинского обслуживания Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (линия ТТУ: 1-800-430-7077 или 711). Вы можете связаться с ними по телефону с 8 а.м. до 6 р.м. с понедельника по пятницу, или посетить их сайт в интернете по адресу: <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Обработка вашего запроса на выход из плана CalOptima Health и зачисление в другой страховой план в вашем округе может занять до 30 дней или дольше. 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 покинуть план CalOptima Health раньше, вы можете позвонить в Health Care Options и попросить об ускоренном (срочном) исключении из плана (expedited disenrollment).

Участники, которые могут подать запрос на ускоренный выход из плана, включают, среди прочего, следующие категории: дети, получающие услуги в рамках программы временной приёмной опеки Foster Care или программы поддержки при усыновлении Adoption Assistance; участники с особыми медицинскими потребностями; участники, уже зарегистрированные в программе Medicare, другом плане Medi-Cal или коммерческом плане с управляемым обслуживанием.

Вы можете попросить об исключении из плана CalOptima Health, обратившись в местный офис по вашему округу. Контактную информацию окружных офисов Medi-Cal можно найти по следующей ссылке: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

По данному вопросу можно также обратиться в службу выбора медицинского обслуживания Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (линия ТТУ: 1-800-430-7077 или 711).

Студенты, переезжающие в другой округ или за пределы Калифорнии

Вы можете получить экстренную и неотложную помощь в любой точке Соединённых Штатов, включая подвластные США территории. Плановые и профилактические услуги покрываются только в округе вашего проживания. Если вы являетесь студентом и переезжаете в другой округ Калифорнии для получения высшего образования, в том числе в колледже, CalOptima Health покрывает услуги отделения экстренной помощи (ER) и услуги пункта неотложной помощи (Urgent Care) в вашем новом месте проживания. Вы также можете получать плановую и профилактическую помощь в вашем новом округе, но вы обязаны уведомить об этом CalOptima Health. Более подробная информация приведена ниже.

Если вы зарегистрированы в программе Medi-Cal и временно проживаете в другом округе Калифорнии в связи с учёбой, вам не нужно повторно подавать заявление на участие в программе Medi-Cal в этом новом округе.

Если вы временно покидаете дом для обучения в другом округе Калифорнии, у вас есть два варианта. Вы можете:

- Проинформировать сотрудника Управления социального обслуживания округа Ориндж (OCSSA), определяющего право на получение льгот, о том, что вы временно переезжаете для обучения в высшем учебном заведении, и предоставить ему ваш новый адрес в другом округе. После этого ваши данные в системе будут обновлены: в неё внесут 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, возможно, вам потребуется сменить план медицинского страхования. Если у вас есть вопросы или вы хотите избежать задержек при переходе на новый план медицинского страхования, свяжитесь со службой выбора медицинского обслуживания Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (линия ТТУ: 1-800-430-7077 или 711).

Или



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (ТТУ 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

- Если CalOptima Health не обслуживает новый округ, в котором вы учитесь, и вы не переходите на другой план медицинского страхования, действующий в этом округе, то в новом округе вы сможете получать только экстренную и неотложную медицинскую помощь по определённым состояниям. Подробная информация приведена в Главе 3 «Как получить медицинскую помощь» данного справочника. Для получения плановой или профилактической медицинской помощи вам придётся пользоваться сетью поставщиков услуг CalOptima Health, расположенных в округе Ориндж, Калифорния.

Если вы временно покидаете Калифорнию для учёбы в другом штате, но хотите сохранить своё страховое покрытие по программе Medi-Cal, вам следует обратиться к сотруднику Управления социального обслуживания округа Ориндж, определяющему право на получение льгот. Пока вы соответствуете требованиям участия, Medi-Cal будет покрывать экстренную и неотложную помощь в другом штате. Medi-Cal также покрывает услуги экстренной медицинской помощи, требующей госпитализации, в Канаде и Мексике.

Плановая и профилактическая медицинская помощь не покрывается, если вы находитесь за пределами штата Калифорния. Вы не будете иметь права на медицинские льготы Medi-Cal для таких услуг в другом штате. CalOptima Health не будет оплачивать ваше медицинское обслуживание. Если вы хотите получать Medicaid в другом штате, вам необходимо подать заявление на участие в программе в этом штате. Medi-Cal не покрывает экстренную, неотложную или любую другую медицинскую помощь за пределами Соединённых Штатов, за исключением экстренной помощи, требующей госпитализации, в Канаде и Мексике, как указано в Главе 3.

Аптечные льготы вне штата ограничиваются экстренным запасом лекарств на срок до 14 дней, если задержка в получении препарата может помешать оказанию необходимой медицинской помощи. Для получения дополнительной помощи позвоните в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 или посетите сайт <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Непрерывность медицинского обслуживания

Непрерывность медицинского обслуживания у поставщика медицинских услуг, не входящего в сеть

Как участник CalOptima Health, вы будете получать медицинскую помощь от поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть CalOptima Health. Чтобы узнать, входит ли поставщик медицинских услуг в сеть CalOptima Health, ознакомьтесь с Каталогом поставщиков медицинских услуг на официальном веб-сайте CalOptima Health по адресу: **www.caloptima.org**. Поставщики медицинских услуг, не указанные в этом каталоге, могут не входить в сеть CalOptima Health.

В некоторых случаях вы можете получать медицинскую помощь от поставщиков медицинских услуг, не входящих в сеть CalOptima Health. Если вы были вынуждены сменить медицинский план или перейти с FFS Medi-Cal на систему управляемого обслуживания, или если ваш поставщик услуг ранее входил в сеть, но теперь — нет, вы можете сохранить возможность обращаться к этому поставщику, даже если он не входит в сеть CalOptima Health. Это называется непрерывностью медицинского обслуживания (continuity of care).

Если вам необходимо получать медицинскую помощь от поставщика медицинских услуг, не входящего в сеть, позвоните в CalOptima Health, чтобы запросить непрерывность медицинского обслуживания. Вы можете рассчитывать на непрерывность медицинского обслуживания на срок до 12 месяцев или дольше, если соблюдаются все следующие условия:

- У вас уже было длительное взаимодействие с этим поставщиком услуг, не входящим в сеть, до регистрации в CalOptima Health.
- Вы обращались к этому внесетевому поставщику услуг не по экстренной причине хотя бы один раз в течение 12 месяцев до регистрации в CalOptima Health.
- Поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть CalOptima Health, готов сотрудничать с CalOptima Health и согласен с условиями договора и оплаты услуг, установленными CalOptima Health.
- Поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть, соответствует профессиональным стандартам CalOptima Health.
- Поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть, зарегистрирован и участвует в программе Medi-Cal.

Чтобы узнать больше, позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

Если ваши поставщики услуг не присоединятся к сети CalOptima Health в течение 12 месяцев, не согласятся с установленными тарифами CalOptima Health или не будут соответствовать требованиям к качеству медицинской помощи, вам придётся перейти к поставщикам медицинских услуг, входящих в сеть CalOptima Health. Для обсуждения возможных вариантов позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

План CalOptima Health не обязан обеспечивать непрерывность медицинского обслуживания у внесетевого поставщика для некоторых вспомогательных (дополнительных) услуг, таких как радиология, лабораторные исследования, диализные центры или транспортировка пациентов. Эти услуги вы будете получать только у поставщиков, входящих в сеть CalOptima Health.

Чтобы узнать больше о непрерывности медицинского обслуживания и о том, соответствуете ли вы требованиям, позвоните в Службу поддержки.

Завершение получения покрываемых услуг у поставщика вне сети

Как участник плана CalOptima Health, вы будете получать покрываемые услуги от поставщиков, входящих в сеть CalOptima Health. Если на момент вашей регистрации в CalOptima Health или на момент выхода вашего поставщика из сети вы уже проходили лечение по определённым медицинским показаниям, вы всё ещё можете иметь возможность получать услуги Medi-Cal у поставщика, не входящего в сеть.

Вы можете продолжить лечение у поставщика вне сети в течение определённого периода времени, если вам необходимы покрываемые услуги по следующим состояниям здоровья:

Медицинское состояние	Период продолжения лечения
Острые состояния (медицинское состояние, требующее немедленного вмешательства).	Пока сохраняется острое состояние.
Серьезные хронические физические и поведенческие состояния (серьезная проблема со здоровьем, которая у вас сохраняется в течение длительного времени).	До 12 месяцев с момента начала действия страхового покрытия или с даты окончания действия договора поставщика с CalOptima Health.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

Медицинское состояние	Период продолжения лечения
Уход во время беременности и в послеродовой период.	В течение всей беременности и до 12 месяцев после её окончания.
Услуги по охране психического здоровья матерей.	До 12 месяцев с момента постановки диагноза или с момента окончания беременности, в зависимости от того, что наступит позже.
Уход за новорождённым ребёнком в возрасте от рождения до 36 месяцев.	До 12 месяцев с даты начала действия страхового покрытия или с даты окончания действия договора поставщика с CalOptima Health.
Неизлечимое заболевание (опасное для жизни состояние).	Пока длится заболевание. Вы можете продолжать получать услуги в течение более 12 месяцев с момента вступления в CalOptima Health или с момента прекращения сотрудничества поставщика с CalOptima Health.
Проведение хирургической операции или другой медицинской процедуры у поставщика медицинских услуг, не входящего в сеть, при условии, что услуга покрывается, является медицински необходимой и одобрена CalOptima Health как часть задокументированного плана лечения, а также рекомендована и подтверждена поставщиком услуг.	Операция или другая медицинская процедура должны быть проведены в течение 180 дней с даты расторжения договора с поставщиком медицинских услуг или 180 дней с даты начала вашего покрытия в CalOptima Health.

По поводу других медицинских состояний, которые могут соответствовать критериям, обратитесь в Службу поддержки CalOptima Health.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

Если поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть, не желает продолжать предоставление услуг или не согласен с требованиями договора CalOptima Health, условиями оплаты или другими правилами оказания медицинской помощи, вы не сможете получать дальнейшую медицинскую помощь у этого поставщика. Возможно, вы сможете продолжить получать услуги у другого поставщика, входящего в сеть CalOptima Health.

Если вам нужна помощь в выборе поставщика медицинских услуг, заключившего договор, для продолжения лечения, или у вас есть вопросы или трудности с получением покрываемых услуг от поставщика, который больше не входит в сеть CalOptima Health, позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

План CalOptima Health не обязан обеспечивать непрерывность медицинского обслуживания по услугам, которые не покрываются Medi-Cal или не покрываются договором CalOptima Health с DHCS. Чтобы узнать больше о непрерывности медицинского обслуживания, критериях соответствия и доступных услугах, позвоните в Службу поддержки.

Расходы

Расходы участников

CalOptima Health обслуживает лиц, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. В большинстве случаев участники CalOptima Health не обязаны оплачивать покрываемые услуги, страховые взносы или франшизы.

Если вы являетесь американским индейцем, вам не нужно платить регистрационные сборы, страховые взносы, франшизы, доплаты, сооплаты или другие подобные сборы. CalOptima Health не имеет права взимать с участников из числа американских индейцев плату за товары или услуги, полученные напрямую от поставщика медицинских услуг для индейцев (IHCP) или по направлению к нему, а также уменьшать выплаты IHCP на сумму регистрационного сбора, страхового взноса, франшизы, доплаты, долевого участия или аналогичных сборов.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

За исключением экстренной помощи, неотложной помощи за пределами зоны обслуживания CalOptima Health или деликатных (чувствительных) медицинских услуг, вы должны получить предварительное одобрение (предварительную авторизацию) от CalOptima Health перед посещением поставщика, не входящего в сеть. Если вы не получите предварительное одобрение (предварительную авторизацию) и обратитесь к поставщику вне сети за услугами, не относящимися к экстренной помощи, неотложной помощи за пределами зоны обслуживания или деликатным услугам, вам, возможно, придется самостоятельно оплатить услуги, оказанные этим поставщиком. Список покрываемых услуг см. в Главе 4 «Льготы и услуги» настоящего справочника. Вы также можете найти Каталог поставщиков медицинских услуг на веб-сайте CalOptima Health по адресу **www.caloptima.org**.

Для участников, получающих долгосрочный уход и оплачивающих ежемесячный резидентский взнос

Вам может потребоваться каждый месяц оплачивать ежемесячный резидентский взнос (доля расходов) за получаемые услуги долгосрочного ухода. Размер вашего ежемесячного резидентского взноса (Monthly Resident Cost) зависит от вашего дохода. Каждый месяц вы будете самостоятельно оплачивать свои медицинские счета, включая, помимо прочего, счета за долгосрочный уход, до тех пор, пока сумма ваших платежей не достигнет установленного ежемесячного резидентского взноса. После этого CalOptima Health начнет покрывать расходы на ваш долгосрочный уход за этот месяц. Вы не будете получать покрытие от CalOptima Health до тех пор, пока не оплатите полную сумму ежемесячного резидентского взноса за долгосрочный уход за этот месяц.

Как оплачиваются услуги поставщиков

CalOptima Health оплачивает услуги поставщиков следующими способами:

- Оплата по подушевой ставке (на каждого участника)
 - CalOptima Health ежемесячно выплачивает некоторым поставщикам фиксированную сумму за каждого участника плана CalOptima Health. Это называется выплатой по подушевой ставке. CalOptima Health и поставщики услуг совместно определяют размер платежа.
- Оплата по факту оказания услуг (FFS)
 - Некоторые поставщики оказывают услуги участникам CalOptima Health и выставляют CalOptima Health счет за каждую предоставленную услугу. Такая форма оплаты называется выплатой по факту оказания услуг (Fee-for-Service, FFS). CalOptima Health и поставщики услуг совместно определяют размер оплаты за каждую услугу.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

■ Финансовые стимулы

- Медицинская сеть может использовать план стимулирования врачей, который включает финансовые поощрения. Планы стимулирования не влияют на ваше медицинское обслуживание. Вы можете запросить информацию о планах стимулирования у CalOptima Health.

Чтобы узнать больше о том, как CalOptima Health оплачивает услуги поставщиков, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Если вы получили счёт от поставщика медицинских услуг

Покрываемые услуги – это медицинские услуги, которые план CalOptima Health обязан оплатить. Если вы получили счёт за какие-либо услуги, покрываемые Medi-Cal, не оплачивайте его. Немедленно позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). CalOptima Health поможет вам разобраться, правильно ли выставлен счёт.

Если вы получили счёт из аптеки за рецептурные препараты, медицинские принадлежности или добавки, позвоните в Службу поддержки Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273, круглосуточно, 7 дней в неделю. Пользователям линии ТТУ следует выбрать опцию 7 или позвонить по номеру 711. Вы также можете посетить веб-сайт Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Запрос на возмещение расходов от CalOptima Health

Если вы оплатили медицинские услуги, которые уже были вам предоставлены, вы можете иметь право на возмещение (возврат средств), если выполнены **все** следующие условия:

- Услуга, которую вы получили, входит в перечень покрываемых услуг, за оплату которой отвечает CalOptima Health. CalOptima Health не возместит вам стоимость услуги, которую CalOptima Health не покрывает.
- Вы получили покрываемую услугу в период, когда были действующим участником плана CalOptima Health.
- Вы подали запрос на возмещение в течение одного года с даты получения покрываемой услуги.
- Вы предоставили доказательства того, что вы (или кто-то от вашего имени) оплатили покрываемую услугу — например, подробную квитанцию от поставщика.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

2 | О вашем плане медицинского страхования

- Вы получили покрываемую услугу у поставщика, зарегистрированного в Medi-Cal и входящего в сеть CalOptima Health. Это условие не является обязательным, если вы получили экстренную помощь, услуги по планированию семьи или другую услугу, которую Medi-Cal разрешает оказывать поставщикам вне сети без предварительного одобрения (предварительной авторизации).
- Если покрываемая услуга обычно требует предварительного одобрения (предварительной авторизации), вам необходимо предоставить подтверждение от поставщика, обосновывающее медицинскую необходимость этой покрываемой услуги.

План CalOptima Health уведомит вас о решении по возмещению в письме под названием “Уведомление о решении” (Notice of Action, NOA). Если вы соответствуете всем вышеперечисленным условиям, поставщик медицинских услуг, зарегистрированный в Medi-Cal, должен вернуть вам полную сумму, которую вы оплатили. Если поставщик отказывается вернуть вам деньги, CalOptima Health возместит вам всю уплаченную вами сумму.

Если поставщик медицинских услуг зарегистрирован в программе Medi-Cal, но не входит в сеть CalOptima Health и отказывается вернуть вам деньги, CalOptima Health возместит вам расходы, но только в пределах суммы, которую Medi-Cal оплатила бы по системе оплаты за оказанные услуги (FFS). CalOptima Health возместит вам полную сумму ваших личных расходов на экстренную помощь, услуги по планированию семьи или другие услуги, которые Medi-Cal разрешает предоставлять поставщикам вне сети без предварительного одобрения (предварительной авторизации). Если вы не соответствуете какому-либо из вышеперечисленных условий, CalOptima Health не вернет вам деньги.

CalOptima Health не возмещает расходы, если:

- Вы запросили и получили услуги, не покрываемые Medi-Cal, например, косметические процедуры.
- Услуга не входит в перечень покрываемых услуг CalOptima Health.
- У вас есть непогашенный ежемесячный резидентский взнос Medi-Cal.
- Вы обратились к врачу, который не принимает Medi-Cal, и подписали форму, в которой указали, чтобы вас приняли в любом случае, и вы самостоятельно оплатите услуги.
- У вас есть доплаты по Части D Medicare за рецептурные препараты, входящие в покрытие вашего плана по Части D Medicare.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3. Как получить медицинскую помощь

Получение медицинских услуг

ПОЖАЛУЙСТА, ВНИМАТЕЛЬНО ПРОЧИТАЙТЕ СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ, ЧТОБЫ ЗНАТЬ, У КОГО ИЛИ В КАКОЙ ГРУППЕ 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 вашу идентификационную карту участника CalOptima Health, идентификационную карту получателя льгот Medi-Cal (BIC) и любые другие карты медицинского страхования. Никогда не позволяйте использовать вашу карту BIC или ID-карту участника CalOptima Health другим лицам.

Новые участники, имеющие только покрытие Medi-Cal, должны быть прикреплены к поставщику первичной медицинской помощи (PCP), входящему в сеть CalOptima Health. Новые участники, у которых есть как Medi-Cal, так и другое комплексное медицинское страхование, не обязаны выбирать PCP.

Сеть CalOptima Health Medi-Cal — это группа врачей, больниц и других поставщиков услуг, сотрудничающих с CalOptima Health. Если у вас только Medi-Cal, вы должны выбрать PCP в течение 30 дней с момента вступления в план CalOptima Health. Если вы не выберете PCP, CalOptima Health назначит его за вас.

Вы можете выбрать одного и того же PCP для всех членов семьи, участвующих в CalOptima Health, либо разных PCP для каждого, если выбранный PCP доступен.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Если у вас уже есть врач и вы хотите продолжить пользоваться его услугами или если вы хотите выбрать нового РСР, ознакомьтесь с Каталогом поставщиков медицинских услуг, где представлен список всех РСР и других поставщиков, входящих в сеть CalOptima Health. В Каталоге поставщиков медицинских услуг содержится дополнительная информация, которая поможет вам выбрать РСР. Если вам нужен Каталог поставщиков медицинских услуг, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Вы также можете найти Каталог поставщиков медицинских услуг на веб-сайте CalOptima Health по адресу: **www.caloptima.org**.

Если вы не можете получить необходимую медицинскую помощь у поставщика, входящего в сеть CalOptima Health, ваш РСР или специалист из сети CalOptima Health должен запросить у CalOptima Health разрешение направить вас к поставщику услуг вне сети. Это называется направлением (referral). Вам не требуется направление, если вы обращаетесь к поставщику вне сети за получением деликатных медицинских услуг, перечисленных в разделе «Деликатная медицинская помощь» далее в этой главе.

Ознакомьтесь с остальной частью этой главы, чтобы узнать больше о РСР, Каталоге поставщиков медицинских услуг и сети поставщиков.

Программа Medi-Cal Rx обеспечивает покрытие расходов на рецептурные препараты для амбулаторного лечения. Для получения дополнительной информации см. раздел «Другие программы и услуги Medi-Cal» в Главе 4 настоящего справочника.

Поставщик первичной медицинской помощи (РСР)

Ваш лечащий врач, также известный как поставщик первичной медицинской помощи (Primary Care Provider, РСР) — это лицензированный поставщик медицинских услуг, к которому вы обращаетесь по большинству медицинских вопросов. Ваш РСР также помогает вам получить доступ к другим видам медицинской помощи, если это необходимо. Вам необходимо выбрать РСР в течение 30 дней с момента вступления в план 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.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

В качестве РСР также может выступать фельдшер (NP), помощник врача (PA) или сертифицированная акушерка (CNM). Если вы выберете фельдшера, помощника врача или сертифицированную акушерку, вам может быть назначен врач, который будет курировать ваше лечение. Если вы одновременно участвуете в программах Medicare и Medi-Cal, или у вас также есть другое комплексное медицинское страхование, вы не обязаны выбирать РСР.

В качестве РСР вы можете выбрать поставщика медицинских услуг для индейцев (IHCP), медицинский центр с федеральной квалификацией (FQHC), или сельскую клинику (RHC). В зависимости от типа поставщика медицинских услуг, вы можете выбрать одного РСР для себя и других членов вашей семьи, являющихся участниками CalOptima Health, при условии, что этот РСР доступен.

Примечание: Американские индейцы могут выбрать в качестве своего РСР поставщика медицинских услуг для индейцев (IHCP), даже если он не входит в сеть CalOptima Health.

Если вы не выберете РСР в течение 30 дней с момента регистрации, CalOptima Health назначит РСР за вас. Если вам назначен РСР и вы хотите его сменить, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Изменение вступит в силу с первого дня следующего месяца.

Ваш РСР будет:

- изучать вашу историю болезни и медицинские потребности;
- вести вашу медицинскую документацию;
- предоставлять вам необходимую профилактическую и плановую медицинскую помощь;
- направлять вас к специалисту при необходимости;
- организовывать госпитализацию, если она потребуется

Вы можете воспользоваться Каталогом поставщиков медицинских услуг, чтобы найти РСР в сети CalOptima Health. В Каталоге поставщиков медицинских услуг содержится список IHCP, FQHC и RHC, сотрудничающих с CalOptima Health.

Каталог поставщиков медицинских услуг CalOptima Health доступен онлайн на сайте **www.caloptima.org**, или вы можете заказать Каталог поставщиков медицинских услуг по почте, позвонив по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Также вы можете позвонить, чтобы узнать, принимает ли интересующий вас РСР новых пациентов.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Выбор врачей и других поставщиков медицинских услуг

Вы лучше всех знаете свои потребности в медицинской помощи, поэтому наилучшим решением будет выбрать PCP самостоятельно. Желательно оставаться с одним и тем же PCP, чтобы он мог лучше понимать ваше состояние здоровья и потребности. Однако, если вы хотите сменить PCP, вы можете сделать это в любое время. Вы должны выбрать PCP, который входит в сеть поставщиков услуг CalOptima Health и принимает новых пациентов.

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

Чтобы сменить своего PCP, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Вы также можете воспользоваться защищённым онлайн-порталом участника по адресу **www.caloptima.org**, чтобы сменить свою медицинскую сеть или PCP.

CalOptima Health может сменить вашего PCP, если PCP не принимает новых пациентов, вышел из сети CalOptima Health, не обслуживает пациентов вашего возраста, или если с PCP имеются неурегулированные вопросы, касающиеся качества оказания медицинской помощи. CalOptima Health или ваш PCP также могут попросить вас перейти к другому PCP, если между вами и PCP возникли трудности во взаимодействии, либо если вы пропускаете или опаздываете на приёмы. Если CalOptima Health необходимо сменить вашего PCP, CalOptima Health уведомит вас об этом в письменной форме.

Если ваш PCP сменится, вы получите по почте письмо и новую идентификационную карту участника плана CalOptima Health. На новой карте будет указано имя вашего нового PCP. Позвоните в Службу поддержки, если у вас есть вопросы по поводу получения новой идентификационной карты.

О чем следует подумать при выборе PCP:

- Обслуживает ли PCP детей?
- Работает ли PCP в клинике, услугами которой я предпочитаю пользоваться?
- Находится ли офис PCP рядом с моим домом, работой или школой моих детей?
- Находится ли офис PCP рядом с местом моего проживания и удобно ли до него добраться?
- Говорят ли врачи и персонал на моём языке?
- Сотрудничает ли PCP с больницей, которую я предпочитаю?



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Предоставляет ли РСР необходимые мне услуги?
- Подходят ли часы приёма РСР моему расписанию?
- Работает ли РСР с теми специалистами, услугами которых я уже пользуюсь?

Первичный медицинский приём (ИНА)

CalOptima Health рекомендует новым участникам пройти первый медицинский приём у своего РСР в течение 120 дней с момента вступления в план. Этот приём называется первичным медицинским приёмом (Initial Health Appointment, ИНА). Цель первого приёма — помочь вашему РСР узнать вашу историю болезни и понять ваши потребности в медицинской помощи. Ваш РСР может задать вам вопросы о состоянии здоровья или предложить заполнить анкету. Ваш РСР также расскажет вам о просвещении, консультировании и обучающих занятиях по вопросам здоровья, которые могут вам полезны.

Когда вы будете звонить, чтобы записаться на приём, обязательно сообщите сотруднику, который ответит на звонок, что вы являетесь участником плана CalOptima Health. Сообщите сотруднику номер вашей идентификационной карты CalOptima Health.

Возьмите с собой на приём карту Medi-Cal BIC, идентификационную карту CalOptima Health и любые другие карты медицинского страхования. Полезно также взять с собой на приём список принимаемых вами лекарств и список вопросов, которые вы хотите обсудить. Будьте готовы поговорить с РСР о своих потребностях и проблемах, связанных со здоровьем.

Если вы опаздываете или не можете прийти на приём, обязательно позвоните в офис вашего РСР и предупредите об этом.

Если у вас есть вопросы о первичном медицинском приёме, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия **711**).

Плановая медицинская помощь

Плановая помощь — это регулярное медицинское обслуживание. Оно включает в себя профилактические меры, также называемые оздоровительным или профилактическим уходом. Такая помощь помогает поддерживать здоровье и предотвращать развитие заболеваний. В профилактический уход входят регулярные осмотры, скрининги, вакцинация, обучение вопросам здоровья и консультирование.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

CalOptima Health особенно рекомендует детям регулярно проходить плановые и профилактические осмотры. Участники CalOptima Health могут получить все рекомендуемые услуги ранней профилактики, утверждённые Американской академией педиатрии и Центрами услуг Medicare и Medicaid. Эти скрининги включают проверку слуха и зрения, что способствует здоровому развитию и успешному обучению. С полным перечнем рекомендованных педиатрических услуг можно ознакомиться в руководстве Bright Futures от Американской академии педиатрии по ссылке: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Плановая помощь также включает лечение при заболеваниях. CalOptima Health покрывает расходы на плановую медицинскую помощь, предоставляемую вашим РСР.

Ваш РСР будет:

- Оказывать вам основную плановую медицинскую помощь, включая регулярные осмотры, вакцинацию (прививки), лечение, выписку рецептов, необходимые обследования и медицинские рекомендации.
- Вести вашу медицинскую документацию.
- Направлять вас к специалистам при необходимости.
- Назначать рентген, маммографию или лабораторные анализы, если они требуются.

Если вам потребуется плановая медицинская помощь, позвоните своему РСР и запишитесь на приём. Обязательно позвоните своему РСР, прежде чем обратиться за медицинской помощью (кроме экстренных ситуаций). Для получения экстренной помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи (ER) или больницу.

Чтобы узнать больше о медицинском обслуживании и услугах, которые покрываются и не покрываются планом CalOptima Health, ознакомьтесь с Главой 4 «Льготы и услуги» и Главой 5 «Забота о здоровье детей и подростков» настоящего справочника.

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 альтернативном формате. Сообщите своему поставщику медицинских услуг или CalOptima Health о своих потребностях.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Сеть поставщиков медицинских 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 Medi-Cal.

CalOptima Health — это план медицинского обслуживания с управляемым доступом к услугам. Выбирая наш план Medi-Cal, вы соглашаетесь получать медицинскую помощь через нашу программу медицинского обслуживания. Вы должны получать большинство покрываемых услуг через CalOptima Health у поставщиков, входящих в нашу сеть. Вы можете обратиться к поставщику услуг вне сети для получения экстренной помощи или услуг по планированию семьи без направления или предварительного одобрения. Вы также можете обратиться к поставщику услуг вне сети для получения неотложной помощи за пределами зоны обслуживания, если вы находитесь в районе, который мы не обслуживаем. Для получения всех остальных услуг вне сети требуется направление или предварительное одобрение — в противном случае они не будут покрыты.

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

Если ваш РСР, больница или другой поставщик по моральным соображениям отказывается предоставлять вам покрываемую услугу, такую как планирование семьи или аборт, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Более подробную информацию о моральных возражениях вы найдете в разделе «Моральные возражения» далее в этой главе.

Если ваш поставщик отказывается по моральным причинам предоставлять вам медицинскую услугу, он может помочь вам найти другого поставщика, который окажет необходимую помощь. План CalOptima Health также может помочь вам найти поставщика, который окажет эту услугу.

Поставщики услуг, входящие в сеть

Для большинства ваших медицинских нужд вы будете обращаться к поставщикам, входящим в сеть CalOptima Health. Вы будете получать профилактическую и плановую медицинскую помощь от поставщиков услуг, входящих в сеть. Вы также будете пользоваться услугами специалистов, больниц и других поставщиков из сети CalOptima Health.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

Чтобы получить Каталог поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Каталог поставщиков медицинских услуг также можно найти на сайте: **www.caloptima.org**. Чтобы получить экземпляр Списка контрактных препаратов, свяжитесь в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (линия ТТУ: 1-800-977-2273, опция 7, или позвоните на номер 711). Или посетите сайт Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Вам необходимо получить предварительное одобрение (предварительную авторизацию) от CalOptima Health, прежде чем вы посетите поставщика услуг вне сети, за исключением следующих случаев:

- Если вам требуется экстренная помощь — звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи или больницу.
- Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания CalOptima Health и нуждаетесь в неотложной помощи — обратитесь в любой ближайший пункт неотложной помощи.
- Если вам нужны услуги по планированию семьи — вы можете обратиться к любому поставщику услуг Medi-Cal без предварительного одобрения (предварительной авторизации).

Если вы не относитесь ни к одному из вышеуказанных случаев и не получили предварительное одобрение (предварительную авторизацию) перед обращением за медицинской помощью к внесетевому поставщику, вы можете быть обязаны самостоятельно оплатить любую медицинскую помощь, оказанную вам поставщиками услуг вне сети.

Поставщики медицинских услуг вне сети, находящиеся в зоне обслуживания

Поставщики медицинских услуг, не входящие в сеть, — это поставщики услуг, не имеющие соглашения о сотрудничестве с планом CalOptima Health. За исключением экстренной помощи и услуг, предварительно одобренных CalOptima Health, вы можете быть обязаны самостоятельно оплачивать любую медицинскую помощь, полученную у таких внесетевых поставщиков в пределах вашей зоны обслуживания.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

Если вам нужны медицинские услуги, которые признаны медицински необходимыми, но недоступны в сети, вы можете получить их у поставщика вне сети бесплатно. CalOptima Health может одобрить направление к поставщику медицинских услуг, не входящему в сеть, если нужные вам услуги недоступны внутри сети или оказываются слишком далеко от вашего дома. Чтобы ознакомиться со стандартами CalOptima Health по времени и расстоянию для вашего района, посетите сайт: <https://www.caloptima.org/en/find-a-provider>. Если мы направим вас к поставщику медицинских услуг, не входящему в сеть, мы оплатим оказанную вам медицинскую помощь.

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 (предварительная авторизация) не требуется. Однако если вы обращаетесь за неотложной помощью к поставщику вне сети, находящемуся в зоне обслуживания CalOptima Health, вам необходимо предварительное одобрение (предварительная авторизация).

Если вы получаете неотложную помощь у внесетевого поставщика в зоне обслуживания CalOptima Health, вы можете быть обязаны самостоятельно оплатить оказанную медицинскую помощь. Подробнее об экстренной помощи, неотложной помощи и деликатных медицинских услугах можно узнать в этой главе.

Примечание: Если вы являетесь американским индейцем, вы можете получить медицинскую помощь у ИНСР за пределами нашей сети без направления. ИНСР, не входящий в сеть, также может направить участников из числа американских индейцев к поставщику из сети без предварительно направления от сетевого РСР.

Если вам нужна помощь с получением услуг вне сети, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

За пределами зоны обслуживания

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания CalOptima Health и нуждаетесь в помощи, которая **не** является экстренной или неотложной, немедленно позвоните своему РСР. Также вы можете позвонить по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: www.caloptima.org.

3 | Как получить медицинскую помощь

Для получения экстренной помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи (ER) или больницу. CalOptima Health покрывает экстренную помощь, оказанную вне сети. Если вы находитесь в Канаде или Мексике и вам требуется экстренная помощь с госпитализацией, CalOptima Health покроет расходы на ваше лечение. Однако если вы находитесь за пределами Канады и Мексики и вам потребуется экстренная, неотложная или любая другая медицинская помощь, CalOptima Health **не** покроет расходы на лечение.

Если вы оплатили экстренную помощь с госпитализацией в Канаде или Мексике, вы можете подать запрос в CalOptima Health на возврат средств. CalOptima Health рассмотрит ваш запрос. Чтобы узнать больше о возврате средств, прочтите Главу 2 «О вашем плане медицинского страхования» настоящего справочника.

Если вы находитесь в другом штате или на территории, подвластной США, такой как Американское Самоа, Гуам, Северные Марианские острова, Пуэрто-Рико или Виргинские острова США — план покрывает экстренную медицинскую помощь. Однако не все больницы и врачи принимают Medicaid (в Калифорнии Medicaid называется Medi-Cal). Если вам требуется экстренная медицинская помощь за пределами Калифорнии, как можно скорее сообщите врачу больницы или отделения экстренной помощи, что вы являетесь участником программы Medi-Cal и застрахованы через CalOptima Health.

Попросите персонал больницы сделать копии вашей идентификационной карты участника CalOptima Health. Сообщите больнице и врачам, что счёт за лечение необходимо выставить плану CalOptima Health. Если вы получили счёт за медицинские услуги, оказанные в другом штате, немедленно свяжитесь с 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 у ИНСР, не входящих в сеть плана.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Калифорнийская программа детского медицинского обслуживания (California Children's Services, CCS) — это государственная программа, предназначенная для лечения детей младше 21 года с определёнными медицинскими состояниями, заболеваниями или хроническими проблемами со здоровьем, при условии соответствия критериям участия в программе CCS. Если вам необходимы медицинские услуги по состоянию, подпадающему под критерии программы CCS, а в сети CalOptima Health нет специалиста, аккредитованного CCS и способного оказать нужную помощь, вы можете бесплатно обратиться к внесетевому поставщику услуг. Чтобы узнать больше о программе CCS, прочитайте Главу 4 «Льготы и услуги» данного справочника.

Если у вас есть вопросы о медицинской помощи вне сети или за пределами зоны обслуживания, позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Если офис закрыт и вам нужна помощь представителя CalOptima Health, позвоните на горячую линию медицинских консультаций CalOptima Health по телефону **1-844-447-8441** (линия ТТУ: **1-844-514-3774**), круглосуточно, 7 дней в неделю. Звонок бесплатный.

Если вам требуется неотложная помощь вне зоны обслуживания CalOptima Health, обратитесь в ближайший пункт неотложной помощи. Если вы находитесь за пределами Соединённых Штатов и нуждаетесь в неотложной помощи, CalOptima Health не покроет расходы на ваше лечение. Более подробную информацию о неотложной помощи см. в разделе «Неотложная медицинская помощь» далее в этой главе.

Медицинские сети

Медицинская сеть (Health Network), также называемая сетью здравоохранения — это группа врачей, больниц и других поставщиков медицинских услуг, которые сотрудничают с CalOptima Health для предоставления услуг, покрываемых программой Medi-Cal, участникам Medi-Cal.

Как работает система управляемого медицинского обслуживания

CalOptima Health — это план управляемого медицинского обслуживания. CalOptima Health предоставляет медицинские услуги участникам, проживающим в округе Ориндж. В рамках управляемого медицинского обслуживания ваш РСР, специалисты, клиника, больница и другие поставщики услуг работают совместно, чтобы оказывать вам медицинскую помощь.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

CalOptima Health заключает договоры с медицинскими группами для предоставления медицинских услуг участникам CalOptima Health. Медицинская группа состоит из врачей, которые являются РСР и узкопрофильными специалистами. Медицинская группа сотрудничает с другими поставщиками услуг, такими как лаборатории и поставщики медицинского оборудования длительного пользования. Кроме того, медицинская группа связана с определённой больницей. Посмотрите на свою ID-карту участника CalOptima Health — в ней указаны имя вашего РСР, название медицинской группы и больницы, к которой вы прикреплены.

Когда вы вступаете в план CalOptima Health, вы выбираете или вам назначается РСР. Ваш РСР входит в состав медицинской группы. Ваши РСР и медицинская группа координируют всё ваше медицинское обслуживание. Ваш РСР может направить вас к узкопрофильным специалистам, назначить лабораторные анализы или рентген. Если вам необходима услуга, требующая предварительного одобрения (предварительной авторизации), CalOptima Health или ваша медицинская группа рассмотрят запрос на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) этой услуги и примут решение о его одобрении.

В большинстве случаев вы должны обращаться к специалистам и другим медицинским работникам, которые сотрудничают с той же медицинской группой, что и ваш РСР. За исключением экстренных случаев, вам также необходимо получать стационарную помощь в больнице, связанной с вашей медицинской группой. Если у вас возникла экстренная медицинская ситуация, вы можете немедленно получить помощь в любом отделении экстренной помощи, больнице или пункте неотложной помощи, даже если они не связаны с вашей медицинской группой. Подробнее об этом читайте в разделах «Неотложная медицинская помощь» и «Экстренная медицинская помощь» Главы 3 настоящего справочника.

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 подаст запрос на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) для обращения к этому поставщику медицинских услуг.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

В большинстве случаев вы должны получить предварительную авторизацию от вашего РСР, медицинской группы или CalOptima Health, прежде чем обратиться к поставщику вне сети или к поставщику, не входящему в вашу медицинскую группу. Предварительное одобрение (предварительная авторизация) не требуется для получения экстренной помощи, услуг по планированию семьи или услуг по охране психического здоровья у поставщиков, входящих в сеть.

Участники, имеющие одновременно Medicare и Medi-Cal

Участники, застрахованные одновременно по программам Medicare и Medi-Cal, имеют доступ как к поставщикам, входящим в их страховое покрытие Medicare, так и к поставщикам, входящим в страховое покрытие по плану Medi-Cal. Для получения дополнительной информации обратитесь к Справочнику участника и Каталогу поставщиков медицинских услуг программы Medicare Advantage, или позвоните в Службу поддержки вашего плана Medicare Advantage.

Врачи

Вы выберете врача или другого поставщика услуг из Каталога поставщиков медицинских услуг CalOptima Health в качестве своего РСР. Выбранный вами РСР должен входить в сеть поставщиков плана. Чтобы получить печатный экземпляр Каталога поставщиков медицинских услуг CalOptima Health, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Вы также можете ознакомиться с ним в интернете на сайте **www.caloptima.org**.

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

Если до вступления в CalOptima Health у вас уже был лечащий врач, и он не входит в сеть CalOptima Health, вы, возможно, сможете продолжить лечение у него в течение ограниченного времени. Это называется непрерывностью медицинского обслуживания. Подробнее о непрерывности медицинского обслуживания читайте в Главе 2 «О вашем плане медицинского страхования» настоящего справочника. Чтобы узнать больше, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Если вам нужна помощь узкопрофильного специалиста, ваш РСР направит вас к специалисту из сети CalOptima Health. Некоторые специалисты принимают пациентов без направления. Подробнее о направлениях читайте в разделе «Направления» далее в этой главе.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

Помните: если вы не выберете PCP самостоятельно, CalOptima Health назначит его за вас — за исключением случаев, когда у вас есть другое комплексное медицинское страхование в дополнение к Medi-Cal. Поскольку именно вы лучше всех знаете свои потребности в медицинской помощи, лучше выбрать PCP самостоятельно. Если вы застрахованы одновременно по программам Medicare и Medi-Cal или имеете другое медицинское страхование, вы не обязаны 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 своего PCP, позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Вы также можете воспользоваться защищенным онлайн-порталом участника по ссылке **<https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>** чтобы сменить свою медицинскую сеть или PCP.

Больницы

В экстренной ситуации звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи (ER) или больницу.

Если ситуация не является экстренной, и вам требуется госпитализация, ваш PCP определит, в какую больницу вас направить. Вы должны обратиться в больницу, с которой сотрудничает ваш PCP и которая входит в сеть поставщиков CalOptima Health. Перечень больниц сети CalOptima Health приведен в Каталоге поставщиков медицинских услуг.

Специалисты по женскому здоровью

Вы можете обратиться к специалисту по женскому здоровью, входящему в сеть CalOptima Health, для получения покрываемой профилактической и плановой помощи, связанной с женским здоровьем. Для получения этих услуг вам не требуется направление или разрешение от вашего PCP. Чтобы найти специалиста по женскому здоровью, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Вы также можете позвонить на круглосуточную линию медицинских консультаций CalOptima Health по телефону **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 (предварительной авторизации). Чтобы найти поставщика услуг Medi-Cal вне сети поставщиков CalOptima Health, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Каталог поставщиков медицинских услуг

Каталог поставщиков медицинских услуг CalOptima Health содержит список поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть CalOptima Health. Сеть — это группа поставщиков медицинских услуг, сотрудничающих с CalOptima Health.

В Каталоге поставщиков медицинских услуг CalOptima Health перечислены больницы, врачи общей практики (PCP), узкопрофильные специалисты, фельдшеры (NP), медсестры-акушерки, помощники врачей (PA), поставщики услуг по планированию семьи, медицинские центры с федеральной квалификацией (FQHC), поставщики амбулаторных услуг в области психического здоровья, поставщики услуг долгосрочного обслуживания и поддержки (LTSS), независимые родильные центры (FBC), поставщики медицинских услуг для индейцев (INCP), сельские медицинские клиники (RHC), пункты неотложной помощи, учреждения сестринского ухода, поставщики услуг поддержки, поставщики услуг дневного ухода за взрослыми на базе местных сообществ (CBAS) и поставщики услуг по уходу за зрением.

Каталог поставщиков медицинских услуг содержит имена поставщиков сети CalOptima Health, их специализации, адреса, номера телефонов, часы работы, языки, на которых они говорят, и информацию о том, принимают ли они новых пациентов. В Каталоге поставщиков медицинских услуг также указано, сообщил ли поставщик CalOptima Health о предоставлении гендерно-утверждающих медицинских услуг. Кроме того, каталог содержит информацию о физической доступности зданий — наличие парковки, пандусов, перил на лестницах и широких дверей и поручней в туалетах.

Чтобы узнать больше об образовании врача, его профессиональной квалификации, прохождении ординатуры, дополнительной подготовке и сертификации, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Онлайн-версия Каталога поставщиков медицинских услуг CalOptima Health доступна на сайте: **www.caloptima.org**.

Если вам нужен печатный экземпляр Каталога поставщиков медицинских услуг, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Список аптек, сотрудничающих с программой Medi-Cal Rx, можно найти в Каталоге аптек Medi-Cal Rx по ссылке: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Вы также можете найти ближайшую к вам аптеку, позвонив в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (линия TTY: 1-800-977-2273, опция 7, либо позвоните на номер 711).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Своевременный доступ к медицинской помощи

Ваш сетевой поставщик услуг должен обеспечить своевременный доступ к медицинской помощи в зависимости от ваших медицинских потребностей. Минимальные сроки ожидания приёма указаны в таблице ниже. План CalOptima Health обязан одобрить направление к поставщику вне сети, если необходимые вам услуги недоступны в сети в приведённые установленные сроки.

Тип приёма	Вы должны иметь возможность записаться на приём в течение:
Неотложная помощь, не требующая предварительного одобрения (предварительной авторизации)	48 часов
Неотложная помощь, требующая предварительного одобрения (предварительной авторизации)	96 часов
Несрочный (плановый) приём к лечащему врачу (PCP)	10 рабочих дней
Несрочный (плановый) приём к специалисту, включая психиатра	15 рабочих дней
Несрочный (плановый) приём к специалисту по психическому здоровью (не врачу)	10 рабочих дней
Несрочный (плановый) последующий приём к специалисту по психическому здоровью (не врачу)	10 рабочих дней с момента последнего приема
Несрочный (плановый) приём для получения дополнительных (вспомогательных) услуг по диагностике или лечению травм, заболеваний или других состояний здоровья	15 рабочих дней



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

Другие стандарты времени ожидания	Вы должны быть соединены в течение:
Ожидание на линии при звонке в Службу поддержки CalOptima Health в рабочие часы	10 минут
Ожидание на линии при звонке на линию медицинских консультаций	30 минут (до соединения с медработником)

поставщик может назначить приём с более длительным сроком ожидания, если это не повредит вашему здоровью. В этом случае в вашей медицинской карте должно быть указано, что более длительное время ожидания не нанесёт вреда вашему здоровью. Вы также можете сами выбрать более позднюю дату приёма или позвонить в CalOptima Health, чтобы записаться к другому поставщику по вашему выбору. Ваш поставщик и CalOptima Health выполнят ваше пожелание.

Ваш врач может рекомендовать индивидуальный график профилактических услуг, последующее наблюдение за текущими заболеваниями или постоянные направления к специалистам — в зависимости от ваших медицинских потребностей.

Сообщите нам, если вам требуются услуги переводчика, включая перевод языка жестов, когда вы звоните в CalOptima Health или получаете покрываемые услуги. Услуги переводчика предоставляются бесплатно. Мы настоятельно не рекомендуем использовать в качестве переводчиков несовершеннолетних или членов семьи. Чтобы узнать больше о доступных услугах перевода, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Если вам требуются услуги переводчика, включая перевод языка жестов, в аптеке Medi-Cal Rx, позвоните в Службу поддержки 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 a.m. до 5 p.m.

Время в пути или расстояние до места оказания медицинской помощи

План CalOptima Health должен соблюдать установленные стандарты времени в пути или расстояния до места оказания медицинской услуги. Эти стандарты помогают обеспечить доступ к медицинской помощи без необходимости преодолевать чрезмерно большие расстояния от места вашего проживания. Конкретные нормы времени в пути или расстояния зависят от округа, в котором вы живёте.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

Если CalOptima Health не может предоставить вам медицинскую помощь в пределах установленных стандартов времени или расстояния, Департамент здравоохранения (DHCS) может разрешить использование альтернативного стандарта доступа.

Чтобы узнать, какие стандарты времени в пути или расстояния применяются в вашем районе, посетите сайт: **www.caloptima.org**. Вы также можете позвонить по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Поставщик считается удалённым, если вы не можете добраться до него в пределах стандартов времени или расстояния, установленных CalOptima Health для вашего округа — даже если для вашего почтового индекса CalOptima Health применяет альтернативный стандарт доступа.

Если вам требуется помощь у поставщика медицинских услуг, который находится далеко от вашего места проживания, позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Они могут помочь вам найти поставщика медицинских услуг, расположенного ближе к вам. Если CalOptima Health не сможет подобрать более близкого поставщика, вы можете запросить у CalOptima Health организацию транспортировки к удалённому поставщику — даже если он находится далеко от вашего места жительства.

Если вам нужна помощь с поставщиками фармацевтических услуг, позвоните в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (линия TTY: 1-800-977-2273, опция 7, либо позвоните на номер 711).

Медицинские приёмы

Когда вам нужна медицинская помощь:

- Позвоните своему РСР.
- Во время звонка имейте под рукой номер ID-карты участника CalOptima Health.
- Если офис закрыт, оставьте голосовое сообщение с вашим именем и номером телефона.
- Возьмите с собой на приём карту Medi-Cal BIC и ID-карту участника CalOptima Health.
- При необходимости заранее запросите транспорт до места приёма.
- Сообщите заранее, если вам нужны услуги перевода или языковая поддержка, чтобы они были доступны во время визита.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

- Приходите на приём вовремя — желательно за несколько минут до назначенного времени, чтобы зарегистрироваться, заполнить формы и ответить на возможные вопросы вашего РСР.
- Если вы не можете прийти или опаздываете, обязательно сообщите об этом как можно скорее.
- Подготовьте список вопросов и информацию о принимаемых вами лекарствах.

В экстренной ситуации звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи (ER) или больницу. Если вы не уверены, насколько срочно вам требуется помощь, и ваш РСР недоступен, позвоните на горячую линию медицинских консультаций CalOptima Health по телефону **1-844-447-8441** (линия ТТУ: **1-844-514-3774**).

Как добраться на приём

Если у вас нет возможности самостоятельно добраться до места приёма для получения покрываемых медицинских услуг и обратно, CalOptima Health может помочь организовать транспорт. В зависимости от вашей ситуации, вы можете иметь право на получение медицинской транспортировки или немедицинской транспортировки. Эти услуги транспортировки не предназначены для экстренных случаев и предоставляются бесплатно.

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

Чтобы узнать больше о транспортных услугах, прочитайте раздел «Транспортные льготы в неэкстренных ситуациях» в главе 4 настоящего справочника.

Отмена и перенос приёма

Если вы не можете прийти на приём, как можно скорее позвоните в офис вашего врача. Большинство поставщиков услуг требуют сообщать об отмене не менее чем за 24 часа (1 рабочий день) до назначенного времени. Если вы неоднократно пропускаете приёмы, ваш поставщик может прекратить обслуживание, и вам придётся выбрать нового поставщика услуг.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Оплата

Вы **не** должны платить за услуги, покрываемые планом, за исключением случаев, когда у вас установлен ежемесячный резидентский взнос в учреждении длительного ухода (Monthly Resident Cost). Подробнее об этом читайте в разделе «Для участников, получающих долгосрочный уход и оплачивающих ежемесячный резидентский взнос» Главы 2 настоящего справочника. В большинстве случаев вы не будете получать счёт от поставщика медицинских услуг. Вы должны предъявить свою идентификационную карту участника CalOptima Health и карту Medi-Cal BIC при получении медицинских услуг или рецептурных препаратов, чтобы ваш поставщик медицинских услуг знал, куда направить счёт. Вы можете получить документ под названием «Разъяснение по страховым льготам» (Explanation of Benefits, EOB) или выписку от поставщика медицинских услуг. EOB и выписки не являются счётом.

Если вы всё же получили счёт, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия **711**). Если вы получили счёт за рецептурные препараты, позвоните в Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (линия TTY: 1-800-977-2273, опция 7, либо позвоните на номер 711). Или посетите сайт Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Сообщите CalOptima Health сумму, которую с вас требуют, дату оказания услуги и причину выставления счёта. CalOptima Health поможет вам определить, относится ли этот счёт к покрываемым услугам или нет. Вам не нужно платить поставщикам какие-либо суммы, которые план CalOptima Health должен оплачивать поставщикам за любые покрываемые услуги. Если вы обращаетесь за медицинской помощью к поставщику, не входящему в сеть, и вы не получили предварительного одобрения (предварительной авторизации) от CalOptima Health, вы можете быть обязаны оплатить оказанную помощь самостоятельно.

Вам необходимо получить предварительное одобрение (предварительную авторизацию) от CalOptima Health, прежде чем вы посетите поставщика услуг вне сети, за исключением следующих случаев:

- Если вам требуется экстренная помощь — звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи или больницу.
- Если вам требуются услуги по планированию семьи или услуги, связанные с тестированием на инфекции, передающиеся половым путём — вы можете обратиться к любому поставщику услуг Medi-Cal без предварительного одобрения (предварительной авторизации).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

- Если вам требуются услуги в сфере психического здоровья — вы можете обратиться к поставщику, входящему в сеть плана, или в государственную окружную службу по охране психического здоровья без предварительного одобрения (предварительной авторизации)

Если вам требуется получить помощь, признанную медицински необходимой, у поставщика вне сети, поскольку она недоступна в сети CalOptima Health, вы не обязаны оплачивать её самостоятельно — при условии, что услуга покрывается Medi-Cal, и вы заранее получили предварительное одобрение (предварительную авторизацию) от CalOptima Health. Чтобы узнать больше об экстренной помощи, неотложной помощи и деликатных медицинских услугах, перейдите к соответствующим разделам этой главы.

Если вы получили счёт или с вас требуют доплату, которую, как вы считаете, вы не обязаны платить, позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**). Если вы оплатите счёт, вы можете подать запрос на возмещение расходов в CalOptima Health. Для этого необходимо письменно сообщить CalOptima Health, за какую услугу или товар вы заплатили. CalOptima Health рассмотрит ваш запрос и примет решение о возможности возврата средств. Если у вас возникли вопросы, звоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ **711**).

Если вы получаете услуги через систему по делам ветеранов (Veterans Affairs) или обращаетесь за неразрешёнными либо не покрываемыми услугами за пределами Калифорнии, вы можете быть обязаны оплатить их самостоятельно.

CalOptima Health не возместит вам расходы, если:

- Услуги не покрываются программой Medi-Cal, например, косметические процедуры.
- У вас есть непогашенный ежемесячный резидентский взнос Medi-Cal.
- Вы обратились к врачу, который не принимает Medi-Cal, и подписали форму, в которой указали, чтобы вас приняли в любом случае, и вы самостоятельно оплатите услуги.
- Вы просите возместить вам доплаты по Части D программы Medicare за рецептурные препараты, покрываемые вашим планом по Части D Medicare.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Направления

Если вам требуется помощь профильного специалиста, ваш PCP или другой специалист выдаст вам направление к нужному врачу. Специалист — это поставщик, специализирующийся в определённой области здравоохранения. Врач, выдающий направление, обсудит с вами выбор специалиста. Чтобы вы могли попасть к специалисту своевременно, Департамент здравоохранения (DHCS) устанавливает сроки ожидания приёма. Эти сроки указаны в разделе «Своевременный доступ к медицинской помощи» ранее в этой главе. Сотрудники офиса вашего PCP могут помочь вам записаться на приём к специалисту.

К другим услугам, которые могут потребовать направления, относятся: процедуры, проводимые в кабинете врача, рентген, лабораторные исследования и услуги сиделки или патронажной медсестры.

Ваш PCP может выдать вам форму, которую нужно будет взять с собой к специалисту. Специалист заполнит форму и отправит ее обратно вашему PCP. Специалист будет лечить вас столько, сколько сочтёт лечение необходимым.

Если у вас есть проблема со здоровьем, которая требует специализированной 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 новое направление каждый раз.

Если у вас возникли трудности с получением постоянного направления или вам нужна копия политики CalOptima Health в отношении направления пациентов, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY **711**).

Вам **не** требуется направление для следующих случаев:

- посещение лечащего врача (PCP);
- визиты к акушеру-гинекологу (OB/GYN);
- получение неотложной или экстренной медицинской помощи;
- получение деликатных медицинских услуг для взрослых, включая помощь при сексуальном насилии;
- получение услуг по планированию семьи (для получения дополнительной информации позвоните в информационно-справочную службу по вопросам планирования семьи по телефону 1-800-942-1054);
- тестирование на ВИЧ и соответствующее консультирование (для лиц от 12 лет и старше);



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- получение услуг по диагностике и лечению инфекций, передающихся половым путём (для лиц от 12 лет и старше);
- получение услуг мануальной терапии (может потребоваться направление, если они предоставляются в учреждениях FQHC, RHC и IHCP, которые не входят в сеть плана);
- прохождение первичной оценки психического здоровья;
- получение профилактических услуг, таких как маммография;
- тестирование на биомаркеры при раке 3 или 4 стадии (для подбора индивидуального лечения рака).

Кроме того, несовершеннолетние могут получать определённые амбулаторные услуги по охране психического здоровья, консультации и помощь при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD), без согласия родителей или опекунов. Чтобы узнать больше, ознакомьтесь с разделом «Услуги по согласию несовершеннолетнего» в этой главе и с разделом «Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD)» в Главе 4 данного справочника.

Направления в соответствии с Калифорнийским законом о равноправии при получении помощи в лечении рака

Эффективное лечение сложных форм рака зависит от множества факторов. К ним относятся постановка правильного диагноза и своевременное лечение у специалистов в области онкологии. Если вам поставлен диагноз сложного онкологического заболевания, новый Калифорнийский закон о равноправии при получении помощи в лечении рака (California Cancer Care Equity Act) даёт вам право запросить направление у вашего врача для лечения рака в одном из следующих учреждений в сети плана: онкологический центр, аккредитованный Национальным институтом рака (NCI); учреждение, входящее в Программу онкологических исследований в сообществах (NCORP), проводимую NCI; или квалифицированный академический онкологический центр.

Если в сети CalOptima Health нет аккредитованного NCI онкологического центра, CalOptima Health позволит вам запросить направление для лечения рака в одном из таких центров вне сети, расположенных в Калифорнии — при условии, что внесетеевой центр и CalOptima Health договорятся об условиях оплаты, если только вы сами не выберете другого поставщика онкологических услуг.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Если вам поставлен диагноз рака, свяжитесь с CalOptima Health, чтобы узнать, имеете ли вы право на получение услуг в одном из этих онкологических центров.

Готовы бросить курить? Для получения информации на английском языке, позвоните по телефону 1-800-300-8086. Для получения информации на испанском языке, позвоните по номеру 1-800-600-8191.

Чтобы узнать больше, посетите сайт www.kickitca.org.

Предварительное одобрение (предварительная авторизация)

Для некоторых видов медицинской помощи вашему РСР или специалисту потребуется запросить разрешение у CalOptima Health, прежде чем вы получите эту помощь. Это называется запросом предварительного одобрения или предварительной авторизации (разрешения). Это означает, что план CalOptima Health должен убедиться, что запрашиваемая помощь действительно медицински необходима.

Медицински необходимыми считаются услуги, которые разумны и необходимы для сохранения жизни, предотвращения серьёзного заболевания или инвалидности, или уменьшения сильной боли, вызванной диагностированным заболеванием, болезнью или травмой. Для участников плана младше 21 года услуги Medi-Cal включают медицинскую помощь, необходимую для лечения или облегчения физического или психического заболевания или состояния.

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

- госпитализация, если это не экстренный случай;
- услуги за пределами зоны обслуживания CalOptima Health, если это не экстренная или неотложная помощь;
- амбулаторные хирургические вмешательства;



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

- долгосрочный уход или квалифицированные услуги медсестры в учреждении сестринского ухода (включая учреждения подострой помощи (SCF) для взрослых и детей, заключившие контракт с Подразделением подострой помощи Департамента здравоохранения) или в учреждениях промежуточного ухода (включая учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития (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));
- специализированные методы лечения, визуализация, тесты и процедуры;
- услуги медицинской транспортировки, если это не экстренный случай.

Услуги машины скорой помощи не требуют предварительного одобрения (предварительной авторизации).

План CalOptima Health обязан принять решение — одобрить или отклонить запрос на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) — в течение семи календарных дней с того момента, как CalOptima Health получит всю разумно необходимую информацию. Если поставщик подаёт запрос на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) медицинской услуги и CalOptima Health считает, что соблюдение стандартных сроков рассмотрения может серьёзно угрожать вашей жизни, здоровью или способности достичь, сохранить или восстановить максимальную функциональность, CalOptima Health примет решение о предварительном одобрении (предварительной авторизации) не позднее, чем через 72 часа. Это означает, что после получения запроса на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) CalOptima Health уведомит вас об этом настолько быстро, насколько требует ваше состояние здоровья, но не позднее, чем через 72 часа или семь календарных дней после подачи запроса. Запросы на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) рассматриваются клиническим или медицинским персоналом — такими специалистами, как врачи, фельдшеры и фармацевты.

CalOptima Health никак не влияет на решение специалистов, рассматривающих запросы на предварительное одобрение — будь то одобрение или отказ в покрытии услуг. Если CalOptima Health не одобрит запрос, CalOptima Health направит вам письмо под названием Уведомление о решении (Notice of Action, NOA). В NOA будет указано, как подать апелляцию, если вы не согласны с решением.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Если CalOptima Health потребуется дополнительная информация или больше времени для рассмотрения вашего запроса, CalOptima Health свяжется с вами.

Вам никогда не потребуется предварительное одобрение (предварительная авторизация) для получения экстренной медицинской помощи — даже если она оказывается вне сети CalOptima Health или за пределами вашей зоны обслуживания. Это также касается родов и родовой помощи, если вы беременны. Предварительное одобрение (предварительная авторизация) не требуется и для получения некоторых деликатных медицинских услуг. Чтобы узнать больше о деликатных медицинских услугах, прочтите раздел «Деликатная медицинская помощь» далее в этой главе.

По всем вопросам, связанным с предварительным одобрением (предварительной авторизацией), звоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Второе мнение

Возможно, вам захочется получить мнение другого врача (второе мнение) относительно ухода, назначенного вашим врачом, вашего диагноза или предложенного плана лечения. Например, вам может понадобиться мнение другого врача, если вы хотите убедиться в правильности поставленного диагноза, не уверены, что вам необходимо назначенное лечение или операция, или если вы уже пробовали следовать плану лечения, но он не дал результатов. CalOptima Health оплатит получение второго мнения, если вы или ваш сетевой поставщик медицинских услуг направите соответствующий запрос, и если второе мнение будет получено у поставщика медицинских услуг, входящего в сеть плана. Для получения второго мнения не требуется предварительное одобрение (предварительная авторизация), если вы обращаетесь к поставщику услуг, входящему в сеть. Если вы хотите получить мнение другого врача, мы направим вас к квалифицированному поставщику услуг из сети плана, который сможет вам его предоставить.

Чтобы запросить второе мнение и получить помощь в выборе поставщика услуг, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Ваш сетевой поставщик услуг также может помочь вам получить направление на второе мнение, если вы этого хотите.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Если в сети CalOptima Health нет подходящего поставщика, который может предоставить вам второе мнение, CalOptima Health оплатит консультацию у поставщика услуг вне сети. CalOptima Health сообщит вам в течение семи календарных дней, одобрен ли выбранный вами поставщик медицинских услуг для получения второго мнения. Если у вас диагностировано хроническое, тяжёлое или серьёзное заболевание, либо существует непосредственная и серьёзная угроза вашему здоровью — включая, помимо прочего, угрозу жизни, утрату конечности, важной части тела или функции организма — CalOptima Health направит вам письменное уведомление в течение 72 часов.

Если CalOptima Health отклонит ваш запрос на получение второго мнения, вы имеете право подать претензию (жалобу). Дополнительная информация о претензиях приведена в разделе «Жалобы» в Главе 6 этого справочника.

Деликатная медицинская помощь

Услуги по согласию несовершеннолетнего

Если вам меньше 18 лет, вы можете получить некоторые медицинские услуги без разрешения родителей или опекунов и на конфиденциальной основе. Это означает, что родители или опекуны не будут уведомлены и с ними не свяжутся, если вы воспользуетесь этими услугами — если только вы сами не дадите на это письменное согласие. Такие услуги называются услугами по согласию несовершеннолетнего (minor consent services).

Вы можете получить следующие услуги в любом возрасте, без согласия родителей или опекунов:

- Помощь при сексуальном насилии
- Услуги в период беременности и связанные с беременностью, в том числе услуги аборта
- Услуги по планированию семьи, включая доступ к средствам контрацепции (например, противозачаточные средства)

Если вам **12 лет или больше**, в дополнение к ранее перечисленным услугам, вы также можете получить следующие услуги без разрешения родителей или опекунов:

- Амбулаторное лечение или консультации по вопросам психического здоровья. Возможность получения таких услуг зависит от вашей зрелости и способности участвовать в принятии решений о своём здоровье — это определяет квалифицированный специалист.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

- Диагностика и лечение инфекционных, заразных и передающихся заболеваний, включая ВИЧ/СПИД.
- Профилактика, тестирование, диагностика и лечение инфекций, передающихся половым путём (STI), таких как сифилис, гонорея, хламидиоз и вирус простого герпеса.
- Услуги для лиц, переживших насилие со стороны интимного партнёра.
- Лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD), включая скрининг, оценку состояния, вмешательство и направление к специалистам

Вы можете получить такие услуги по согласию несовершеннолетнего у любого поставщика или клиники Medi-Cal. При этом не обязательно, чтобы поставщик входил в сеть CalOptima Health. Вам не нужно направление от вашего РСР или предварительное одобрение (предварительная авторизация).

Однако, если вы обращаетесь к поставщику вне сети за услугами, **не** связанными с деликатной медицинской помощью, такие услуги могут не покрываться.

Для поиска поставщика услуг Medi-Cal вне сети CalOptima Health Medi-Cal, чтобы получить услуги по согласию несовершеннолетнего, или для организации транспорта, чтобы добраться до поставщика услуг, позвоните в Службу поддержки CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Дополнительную информацию об услугах контрацепции вы найдёте в разделе «Профилактические и оздоровительные услуги, а также лечение хронических заболеваний» в Главе 4 этого справочника.

CalOptima Health не покрывает услуги по согласию несовершеннолетнего, если они относятся к категории специализированных услуг по охране психического здоровья (Specialty Mental Health Services, SMHS) или большинству услуг по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD). Эти услуги финансируются администрацией округа, в котором вы проживаете. Чтобы узнать больше, включая информацию о том, как получить доступ к таким услугам, ознакомьтесь с разделами «Специализированные услуги по охране психического здоровья (SMHS)» и «Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD)» в Главе 4 настоящего справочника. Чтобы узнать больше, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Список бесплатных телефонных номеров всех окружных служб по вопросам SMHS доступен по ссылке: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**).
CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м.
Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

Список бесплатных телефонных номеров всех окружных служб по вопросам лечения SUD доступен по ссылке:

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Несовершеннолетние могут конфиденциально обсудить свои проблемы со здоровьем с медицинским специалистом, позвонив на круглосуточную горячую линию медицинских консультаций CalOptima Health по номеру **1-844-447-8441** (линия ТТУ: **1-844-514-3774**).

Вы также можете запросить, чтобы конфиденциальная информация о ваших медицинских услугах предоставлялась в определённой форме или формате, если такая возможность доступна. Вы можете указать альтернативный адрес для получения этой информации. Чтобы узнать больше о том, как запросить конфиденциальную коммуникацию, связанную с деликатными медицинскими услугами, ознакомьтесь с разделом «Уведомление о политике конфиденциальности» в Главе 7 данного справочника.

Деликатная медицинская помощь для взрослых

Если вы взрослый человек в возрасте 18 лет и старше, вам не нужно обращаться к РСР для получения определенной деликатной (чувствительной) или приватной медицинской помощи. Вы можете выбрать любого врача или клинику для получения следующих видов медицинской помощи:

- планирование семьи и контроль рождаемости — для взрослых в возрасте 21 года и старше эти услуги включают стерилизацию;
- тестирование на беременность, консультирование и другие услуги, связанные с беременностью;
- профилактика и тестирование на ВИЧ/СПИД;
- профилактика, тестирование и лечение инфекций, передающихся половым путем;
- помощь при сексуальном насилии;
- амбулаторные услуги аборта

Для оказания деликатной помощи врач или клиника не обязательно должны входить в сеть CalOptima Health. Вы можете обратиться за этими услугами к любому поставщику услуг Medi-Cal без направления или предварительного одобрения (предварительной авторизации) от CalOptima Health. Если вы получили медицинскую помощь, которая не указана в этом списке деликатных услуг, у внесетевого поставщика, вам, возможно, придётся оплатить её самостоятельно.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Если вам нужна помощь в поиске врача или клиники для получения этих услуг, или помощь с тем, чтобы добраться до места приёма (включая транспортировку), позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Вы также можете обратиться на горячую линию медицинских консультаций CalOptima Health по номеру **1-844-447-8441** (линия ТТУ: **1-844-514-3774**).

CalOptima Health не будет передавать информацию о ваших деликатных медицинских услугах держателю полиса или основному застрахованному лицу CalOptima Health, или другим участникам плана CalOptima Health без вашего письменного согласия. Вы можете запросить, чтобы конфиденциальная информация о ваших медицинских услугах предоставлялась в определённой форме или формате, если такая возможность доступна, и чтобы она была отправлена по альтернативному адресу. Чтобы узнать больше о том, как запросить конфиденциальную коммуникацию, связанную с деликатными медицинскими услугами, ознакомьтесь с разделом «Уведомление о политике конфиденциальности» в Главе 7 данного справочника.

Моральные возражения

Некоторые поставщики медицинских услуг могут иметь моральные возражения против предоставления определённых услуг. Они имеют право **не** оказывать некоторые покрываемые услуги, если они противостоят их личным моральным убеждениям. Однако эти услуги всё равно доступны вам — у другого поставщика. Если ваш поставщик отказывается предоставить услугу по моральным соображениям, он обязан помочь вам найти другого поставщика, который сможет оказать необходимую услугу. План CalOptima Health также может помочь вам найти поставщика услуг.

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 клинику, которые вам нужны. Спросите, может ли поставщик услуг предоставить необходимые вам услуги. Или позвоните в CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Эти услуги вам доступны. CalOptima Health гарантирует, что вы и члены вашей семьи сможете получить необходимую помощь у поставщиков (у врачей, в больницах и клиниках), которые её предоставляют. Если у вас есть вопросы или вам нужна помощь в поиске поставщика, позвоните в CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Неотложная медицинская помощь

Неотложная медицинская помощь (Urgent care) **не** предназначена для экстренных или угрожающих жизни состояний. Она предназначена для случаев, когда необходимо предотвратить серьёзный вред здоровью из-за внезапного заболевания, травмы или осложнения уже имеющегося состояния. Большинство визитов по неотложной помощи не требуют предварительного одобрения (предварительной авторизации). Если вы запросите срочный приём для получения неотложной помощи, вам назначат визит в течение 48 часов. Если требуемая услуга по неотложной помощи всё же требует предварительного одобрения (предварительной авторизации), приём будет назначен в течение 96 часов с момента запроса.

Для получения неотложной помощи позвоните своему РСР. Если вы не можете связаться со своим РСР, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Вы также можете позвонить на горячую линию медицинских консультаций CalOptima Health по телефону **1-844-447-8441** (линия ТТУ: **1-844-514-3774**), чтобы узнать, какой вид помощи необходим в вашей ситуации. Горячая линия медицинских консультаций CalOptima Health работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, и доступна на предпочитаемом вами языке.

Если вам необходима неотложная медицинская помощь за пределами вашего региона, обратитесь в ближайший пункт неотложной помощи.

Примеры ситуаций, при которых может потребоваться неотложная помощь:

- Простуда
- Боль в горле
- Высокая температура
- Боль в ухе
- Растяжение мышц
- Услуги, связанные с беременностью



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

Если вы находитесь в зоне обслуживания CalOptima Health и нуждаетесь в неотложной медицинской помощи, вы должны получать услуги неотложной помощи у поставщика, входящего в сеть плана. Вам не нужно получать предварительное одобрение (предварительную авторизацию), чтобы обратиться за услугами неотложной медицинской помощи к поставщикам, входящим в сеть и находящимся в зоне обслуживания плана CalOptima Health. Если вам нужна помощь в поиске сетевого поставщика неотложной помощи, позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY: **711**) или посетите сайт **www.caloptima.org**.

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания CalOptima Health, но на территории Соединённых Штатов, вам не нужно получать предварительное одобрение (предварительную авторизацию) для получения неотложной медицинской помощи за пределами зоны обслуживания. Просто обратитесь в ближайший пункт неотложной помощи.

Программа Medi-Cal не покрывает услуги неотложной помощи, оказанные за пределами Соединённых Штатов. Если вы находитесь за пределами Соединённых Штатов и вам требуется неотложная медицинская помощь, мы не будем покрывать расходы на ваше лечение.

Если вам требуется неотложная помощь в области психического здоровья или лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в государственную программу по охране психического здоровья или программу по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в вашем округе, либо в нашу Службу поддержки по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY: **711**). Вы можете связаться с государственной окружной программой по охране психического здоровья или программой по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, либо со страховым планом поведенческого здоровья CalOptima Health в любое время — 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Список бесплатных телефонных номеров всех окружных служб доступен по ссылке: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Если во время вашего покрываемого визита по неотложной помощи вам выдали лекарства на месте, CalOptima Health покроет их стоимость как часть покрываемого визита. Если ваш поставщик услуг неотложной медицинской помощи выписал вам рецепт для получения препаратов в аптеке, решение о покрытии лекарств принимает Medi-Cal Rx. Чтобы узнать больше о программе Medi-Cal Rx, прочтите раздел «Рецептурные препараты, покрываемые программой Medi-Cal Rx» в Главе 4 настоящего справочника.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Экстренная медицинская помощь

Для получения экстренной помощи звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи (ER) или больницу. Для получения экстренной помощи вам **не** требуется предварительное одобрение (предварительная авторизация) от CalOptima Health.

На территории Соединённых Штатов (включая такие территории, как Американское Самоа, Гуам, Северные Марианские острова, Пуэрто-Рико и Виргинские острова США) вы имеете право обратиться за экстренной помощью в любую больницу или другое медицинское учреждение.

Если вы находитесь за пределами Соединённых Штатов, покрываются только случаи экстренной госпитализации в Канаде и Мексике. Экстренная и иная медицинская помощь в других странах не покрывается.

Экстренная помощь предназначена для состояний, угрожающих жизни. Это помощь в случае заболевания или травмы, при котором благоразумный (разумный) человек (не обязательно специалист в области медицины), обладающий средними знаниями о здоровье и медицине, может предположить, что если вы не получите помощь немедленно, вы подвергнете серьезной опасности своё здоровье (или здоровье вашего будущего ребёнка). Это также включает риск серьёзного нарушения функций организма, повреждения органов или частей тела. Примеры таких состояний включают, помимо прочего:

- Активная родовая деятельность
- Переломы костей
- Сильная боль
- Боль в груди
- Затруднённое дыхание
- Тяжёлые ожоги
- Передозировка наркотическими веществами
- Обмороки
- Сильные кровотечения
- Экстренные психиатрические состояния, такие как тяжелая депрессия или мысли о самоубийстве



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

Не обращайтесь в отделение экстренной помощи (ER) для получения плановой медицинской помощи или помощи, которая не требуется немедленно. За плановой медицинской помощью следует обращаться к вашему лечащему врачу (PCP), который лучше всех знает вашу историю болезни. Вам не нужно спрашивать своего PCP или CalOptima Health, прежде чем обращаться в ER. Однако если вы не уверены, является ли ваше состояние экстренным, позвоните своему PCP. Вы также можете позвонить на круглосуточную линию медицинских консультаций CalOptima Health по телефону **1-844-447-8441** (линия ТТУ: **1-844-514-3774**).

Если вам требуется экстренная помощь за пределами зоны обслуживания CalOptima Health, обратитесь в ближайшее отделение ER, даже если оно не входит в сеть CalOptima Health. Если вы обратились в ER, попросите персонал связаться с CalOptima Health. Вам или сотрудникам больницы, в которую вы поступили, следует позвонить в CalOptima Health в течение 24 часов после получения вами экстренной помощи. Если вы путешествуете за пределами Соединённых Штатов, за исключением Канады и Мексики, и нуждаетесь в экстренной помощи, CalOptima Health **не** покрывает расходы на ваше лечение.

Если вам требуется экстренная транспортировка, позвоните в службу **911**.

Если после оказания экстренной помощи вам требуется дальнейшее лечение (уход после стабилизации состояния) во внесетевой больнице, больница свяжется с CalOptima Health.

Если вы или кто-то из ваших знакомых переживает кризисное состояние, позвоните на горячую линию поддержки для людей, имеющих суицидальные мысли и находящихся в кризисной ситуации (Suicide and Crisis Lifeline), по номеру **988**.

Позвоните или отправьте сообщение на номер 988 либо воспользуйтесь онлайн-чатом на сайте 988lifeline.org/chat. Линия поддержки **988** для людей, имеющих суицидальные мысли и находящихся в кризисной ситуации, предлагает бесплатную и конфиденциальную поддержку всем, кто оказался в кризисной ситуации — будь то эмоциональное напряжение, суицидальные мысли, проблемы с психическим здоровьем и/или употребление психоактивных веществ.

Важно помнить: Не звоните в службу **911**, если у вас нет обоснованного подозрения на экстренное медицинское состояние. Обращайтесь за экстренной помощью только в случае экстренной медицинской ситуации, а не для получения планового обслуживания или при лёгких недомоганиях, таких как простуда или боль в горле. В экстренной ситуации звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи (ER) или больницу.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Горячая линия медицинских консультаций CalOptima Health предоставляет бесплатную медицинскую информацию и советы 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году. Позвоните по номеру 1-844-447-8441 (линия ТТУ: 1-844-514-3774 или 711).

Горячая линия медицинских консультаций

Горячая линия медицинских консультаций (Nurse Advice Line) CalOptima Health предоставляет вам бесплатную медицинскую информацию и советы 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году. Позвоните по номеру **1-844-447-8441** (линия ТТУ: **1-844-514-3774**), чтобы:

- поговорить с медработником, который ответит на ваши вопросы в отношении здоровья, даст рекомендации по уходу и поможет решить, нужно ли срочно обратиться к врачу
- получить помощь по вопросам, связанным с такими состояниями, как диабет или астма, включая советы о том, какой поставщик услуг может подойти для вашего состояния

Линия медицинских консультаций **не может** помочь с записью на приём в клинику или продлением рецептов. Если вам нужна помощь по этим вопросам, позвоните в офис вашего поставщика услуг.

Предварительные распоряжения о медицинском обслуживании

Предварительное распоряжение о медицинском обслуживании, также известное как Директива предварительного волеизъявления — это юридическая форма. Вы можете указать, какую медицинскую помощь вы хотели бы получить, если в будущем не сможете говорить или принимать решения самостоятельно. Вы также можете указать, какие медицинские услуги вы **не** хотите получать. Вы можете поручить кому-либо, например, супругу/супруге, принимать решения относительно вашего медицинского обслуживания, если вы сами не сможете этого делать.

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



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (ТТУ 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

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

Вы имеете право быть получать информацию об изменениях в законодательстве, касающемся предварительных распоряжений. CalOptima Health сообщит вам об изменениях в законодательстве штата не позднее, чем через 90 дней после вступления их в силу.

Чтобы узнать больше, позвоните в CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Донорство органов и тканей

Вы можете спасти чью-то жизнь, став донором органов или тканей. Если вам от 15 до 18 лет, вы можете стать донором с письменного согласия 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. Также вы можете посетить официальный сайт Департамента здравоохранения и социальных служб (DHHS) США: www.organdonor.gov.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

4. Льготы и услуги

Какие льготы и услуги покрывает ваш план медицинского страхования

В этой главе описаны льготы и услуги, покрываемые планом CalOptima Health. Ваши покрываемые услуги бесплатны, если они являются медицински необходимыми и предоставляются поставщиком услуг, входящим в сеть CalOptima Health. Вам необходимо запросить предварительное одобрение (предварительную авторизацию) у CalOptima Health, если помощь оказывается вне сети, за исключением некоторых деликатных медицинских услуг, экстренной и неотложной медицинской помощи за пределами зоны обслуживания CalOptima Health. Ваш план медицинского страхования может покрывать медицински необходимые услуги от поставщика, не входящего в сеть, но для этого вы должны подать запрос в CalOptima Health на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) услуг.

Медицински необходимыми считаются услуги, которые разумны и необходимы для сохранения жизни, предотвращения серьёзного заболевания или инвалидности, а также уменьшения сильной боли, вызванной диагностированным заболеванием, болезнью или травмой. Для участников плана младше 21 года услуги Medi-Cal включают медицинскую помощь, необходимую для лечения или облегчения физического или психического заболевания или состояния. Для получения дополнительной информации о покрываемых услугах позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Участники в возрасте до 21 года получают дополнительные льготы и услуги. Подробнее об этом читайте в Главе 5 «Забота о здоровье детей и подростков» настоящего справочника.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

3 | Как получить медицинскую помощь

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

- Иглоукалывание*
- Терапия и услуги на дому при острых состояниях (краткосрочное лечение)*
- Аллергологическое тестирование и инъекционное лечение*
- Услуги машины скорой помощи при экстренных состояниях
- Услуги анестезиолога*
- Профилактика астмы*
- Аудиология*
- Услуги базовой координации ухода
- Поведенческая терапия*
- Тестирование на биомаркеры*
- Кардиореабилитация*
- Услуги мануального терапевта (хиропрактика)*
- Химиотерапия и лучевая терапия*
- Оценка когнитивного здоровья*
- Услуги общественных работников здравоохранения (CHW)*
- Социальная поддержка
- Услуги комплексной координации ухода (CCM)
- Стоматологические услуги — ограниченные (выполняются медицинским специалистом/поставщиком первичной медицинской помощи (PCP) в медицинском кабинете)
- Услуги диализа/гемодиализа*
- Услуги доулы*
- Медицинское оборудование длительного пользования (DME)*
- Диагностические (парные) услуги
- Обращения в отделение экстренной помощи (ER)
- Услуги расширенной координации ухода (ECM)
- Энтеральное и парентеральное питание*
- Услуги планирования семьи (можно обращаться к поставщикам вне сети)
- Гендерно-утверждающая помощь*
- Абилитационные услуги и устройства*
- Слуховые аппараты*
- Домашний уход*
- Хосписная помощь*
- Иммунизация (прививки)



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Стационарная медицинская и хирургическая помощь*
- Услуги учреждений промежуточного ухода для людей с нарушениями развития*
- Лабораторные анализы и радиология*
- Долгосрочная терапия и услуги по поддержанию здоровья на дому*
- Долгосрочные услуги и поддержка
- Уход за матерью и новорождённым*
- Лечение в сфере психического здоровья*
- Эрготерапия*
- Трансплантация органов и костного мозга*
- Ортезы/протезы*
- Остомические и урологические принадлежности*
- Амбулаторные услуги больницы*
- Амбулаторные услуги в области психического здоровья*
- Амбулаторная хирургия*
- Паллиативная помощь*
- Посещения лечащего врача (PCP)
- Педиатрические услуги*
- Физиотерапия*
- Услуги подолога*
- Пульмонологическая реабилитация*
- Быстрое полногеномное секвенирование*
- Реабилитационные услуги и устройства*
- Услуги квалифицированного сестринского ухода, включая подострый уход*
- Посещения узких специалистов*
- Логопедическая терапия*
- Услуги уличной медицины (помощь людям, живущим на улице или не имеющим постоянного жилья)
- Лечение зависимости от психоактивных веществ
- Хирургические услуги*
- Телемедицина/Телездравоохранение*
- Услуги для трансгендеров*
- Услуги переходного ухода
- Неотложная медицинская помощь
- Услуги в области зрения*
- Услуги по охране женского здоровья*

Определения и описания покрываемых услуг приведены в Главе 8 «Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать» настоящего справочника.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Медицински необходимыми считаются услуги, которые разумны и необходимы для сохранения жизни, предотвращения серьёзного заболевания или инвалидности, а также уменьшения сильной боли, вызванной диагностированным заболеванием, болезнью или травмой.

Медицински необходимые услуги включают услуги, которые требуются для обеспечения роста и развития в соответствии с возрастом, а также для достижения, поддержания или восстановления функциональных способностей.

Для участников младше 21 года услуга считается медицински необходимой, если она требуется 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 программа раннего и периодического обследования, диагностики и лечения — EPSDT). Сюда входит медицинская помощь, необходимая для лечения или облегчения физического или психического заболевания или состояния, а также для поддержания состояния участника с целью предотвращения его ухудшения.

К медицински необходимым услугам не относятся:

- Методы лечения, не прошедшие проверку или находящиеся на стадии испытаний
- Услуги или товары, эффективность которых не признана сообществом
- Услуги, выходящие за рамки стандартного курса и продолжительности лечения, либо услуги, не имеющие клинических рекомендаций
- Услуги, предоставляемые исключительно для удобства ухаживающего лица или поставщика

CalOptima Health взаимодействует с другими программами, чтобы гарантировать, что вы получите все медицински необходимые услуги, даже если эти услуги покрываются не CalOptima Health, а другой программой.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Медицински необходимыми считаются покрываемые услуги, которые являются обоснованными и необходимыми для того, чтобы:

- сохранить жизнь пациента,
- предотвратить серьёзное заболевание или инвалидность,
- облегчить сильную боль,
- обеспечить развитие и рост в соответствии с возрастом, или
- достичь, поддерживать или восстановить функциональные способности.

Для участников моложе 21 года медицински необходимыми считаются все вышеперечисленные покрываемые услуги, а также любая другая необходимая медицинская помощь, включая профилактические осмотры, вакцинацию, диагностические процедуры, лечение, и иные меры, направленные на исправление или улучшение дефектов, а также физических и психических заболеваний и состояний, требуемых для получения льгот в рамках программы Medi-Cal для детей и подростков. Эта льгота также известна как льгота по программе раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT), предусмотренная федеральным законодательством.

Программа Medi-Cal для детей и подростков (Medi-Cal for Kids and Teens) предоставляет услуги по профилактике, диагностике и лечению для зарегистрированных участников — младенцев, детей и подростков в возрасте до 21 года. Программа Medi-Cal для детей и подростков охватывает более широкий спектр медицинских услуг, чем тот, что доступен взрослым. Она направлена на то, чтобы дети получали раннюю диагностику и своевременную помощь, позволяющую предотвратить, выявить и устранить проблемы со здоровьем как можно раньше. Цель программы Medi-Cal для детей и подростков — гарантировать, что каждый ребенок получит необходимую медицинскую помощь тогда, когда она потребуется, — нужная помощь в нужное время, в нужном месте и в нужном объёме.

CalOptima Health будет координировать работу с другими программами, чтобы гарантировать, что вы получите все медицински необходимые услуги, даже если другая программа покрывает эти услуги, а CalOptima Health — нет. Подробнее об этом читайте в разделе «Другие программы и услуги Medi-Cal» далее в этой главе.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

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 одобрения (предварительной авторизации), если они относятся к профилактическим услугам. CalOptima Health покрывает иммунизацию (прививки), рекомендованную Консультативным комитетом по практике иммунизации (ACIP) при Центрах по контролю и профилактике заболеваний США (CDC), включая иммунизацию (прививки), необходимую для путешествий.

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

Аллергологическая помощь

CalOptima Health покрывает тестирование на аллергию и лечение, включая десенсибилизацию, гипосенсибилизацию и иммунотерапию.

Услуги анестезиолога

CalOptima Health покрывает услуги анестезии, если они являются медицински необходимыми при амбулаторном лечении. Это может включать анестезию при стоматологических процедурах, если ее проводит анестезиолог. Для этого может потребоваться предварительное одобрение (предварительная авторизация).

Услуги мануального терапевта (хиропрактика)

CalOptima Health покрывает услуги мануальной терапии, ограничивающиеся лечением позвоночника с помощью ручных манипуляций. Допускается не более двух процедур мануальной терапии в месяц, либо комбинация двух услуг в месяц из числа следующих: иглоукалывание, аудиология, эрготерапия и логопедия. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. CalOptima Health может предварительно одобрить другие услуги, если они признаны медицински необходимыми.

Право на получение услуг мануальной терапии имеют следующие участники:

- Дети младше 21 года;
- Беременные — до конца месяца, в который истекает 60 дней после окончания беременности;



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Проживающие в учреждениях сестринского ухода, учреждениях промежуточного ухода или учреждениях подострой помощи;
- Все участники, если услуги предоставляются в амбулаторных отделениях государственных окружных больниц, амбулаторных клиниках, медицинских центрах с федеральной квалификацией (FQHC) или сельских медицинских клиниках (RHC), входящих в сеть CalOptima Health. Не все FQHC, RHC или государственные 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 работников здравоохранения (CHW)

CalOptima Health покрывает услуги общественных работников здравоохранения (Community Health Worker, CHW) для отдельных лиц, если они рекомендованы врачом или другим лицензированным специалистом с целью профилактики заболеваний, инвалидности и других состояний или их прогрессирования, продления жизни, а также укрепления физического и психического здоровья и продуктивности. Услуги CHW не ограничены конкретным местом оказания — участники могут получать их, например, в отделении экстренной помощи. Услуги могут включать:

- Санитарное просвещение и индивидуальную поддержку или защиту интересов, включая контроль и профилактику хронических или инфекционных заболеваний; вопросы поведенческого, перинатального и стоматологического здоровья; а также предотвращение насилия и травм
- Пропаганду здорового образа жизни и коучинг, включая постановку целей и разработку планов действий по профилактике и контролю заболеваний
- Навигацию в системе здравоохранения, включая предоставление информации, обучения и поддержки для получения медицинской помощи и доступа к ресурсам сообщества
- Скрининг и оценку состояния здоровья, не требующие лицензии, а также направление участника на соответствующие услуги для улучшения здоровья



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Услуги CHW по профилактике насилия доступны участникам, если лицензированный специалист определил, что соблюдается любое из следующих условий:

- 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 насилием, связанным с деятельностью банд). Услуги CHW могут предоставляться участникам в случаях межличностного/ домашнего насилия через другие направления оказания помощи с учётом соответствующего обучения/ опыта работы с такими ситуациями.

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:

- Оборудование, расходные материалы и функции, предназначенные исключительно для комфорта, удобства или роскоши
- Немедицинские товары, такие как генераторы или аксессуары, позволяющие преобразовать домашнее оборудование для диализа в портативное для путешествий

Услуги доулы

CalOptima Health покрывает услуги доулы, предоставляемые соответствующими поставщиками услуг из сети во время беременности участницы, в период родов и родоразрешения, включая случаи мертворождения, выкидыша и аборта, а также в течение одного года после окончания беременности. Программа Medi-Cal не покрывает все виды услуг доулы. Услуги доулы не включают постановку медицинских диагнозов, предоставление медицинских рекомендаций, а также проведение каких-либо клинических обследований, осмотров или процедур. Следующие услуги Medi-Cal не входят в перечень льгот, связанных с услугами доулы:

- Услуги в области поведенческого здоровья
- Перевязка живота после кесарева сечения, выполняемая клиническим специалистом



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Клиническая координация ухода
- Групповые занятия по подготовке к родам
- Комплексное обучение по вопросам здоровья, включая ориентацию, оценку и планирование (услуги программы комплексной перинатальной помощи)
- Медицинские услуги, связанные с беременностью, родами и послеродовым периодом
- Гипнотерапия (неспециализированная услуга в области психического здоровья (NSMHS))
- Консультации, групповые занятия и предоставление принадлежностей — для поддержки грудного вскармливания
- Медицински необходимые услуги социальной поддержки
- Услуги по питанию (оценка, консультирование и разработка плана по уходу)
- Транспортировка

Если участнице программы необходимы или желательны услуги доулы или другие услуги, связанные с беременностью, которые **не** покрываются, она или доула могут подать запрос на оказание помощи. Для этого следует позвонить РСР участницы или в Службу поддержки CalOptima Health.

Доулы — это специалисты по сопровождению родов, которые предоставляют образовательную информацию о здоровье, выступают в роли защитников интересов и оказывают физическую, эмоциональную и немедицинскую поддержку беременным и роженицам до, во время и после родов, включая случаи мертворождения, выкидыша и аборта.

Любая беременная или недавно родившая участница может получить следующие услуги от доулы, входящей в сеть:

- Один первичный визит
- До восьми дополнительных визитов, которые могут включать как дородовые, так и послеродовые визиты
- Поддержку во время родов (включая роды, завершившиеся мертворождением), аборта или выкидыша
- До двух расширенных послеродовых визитов продолжительностью по три часа после окончания беременности

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



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Любая беременная или недавно родившая участница, желающая воспользоваться услугами доулы, может найти специалиста, позвонив по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). План CalOptima Health должен обеспечить доступ участников к услугам доулы за пределами сети, если в сети нет доступных доул.

Диадические (парные) услуги

CalOptima Health покрывает медицински необходимые услуги диадической поведенческой терапии (Dyadic Behavioral Health, DBH) для участников плана и их опекунов. Диада — это ребёнок в возрасте от 0 до 20 лет и его родитель или опекун. Диадическая (парный) подход предполагает совместную работу с ребёнком и взрослым (родителем или опекуном). Услуги направлены на обеспечение благополучия семьи с целью поддержки здорового развития ребёнка и его психического здоровья.

В рамках диадической помощи предоставляются следующие услуги:

- Профилактические визиты в рамках программы DBH для детей
- Комплексные диадические услуги социальной поддержки
- Диадические психообразовательные услуги
- Диадические услуги для родителя или опекуна
- Диадическое обучение для семьи
- Консультирование по вопросам развития ребёнка и психического здоровья матери

Амбулаторная хирургия

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

Услуги врачей

CalOptima Health покрывает услуги врача, если они признаны медицински необходимыми.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Услуги подолога (специалиста по стопам)

CalOptima Health покрывает услуги подолога, если они необходимы для диагностики и лечения заболеваний стопы с использованием медицинских, хирургических, механических, мануальных или электрических методов. Это включает лечение голеностопного сустава и сухожилий, связанных со стопой. Сюда также входит нехирургическое лечение мышц и сухожилий ноги, контролирующих функции стопы.

Терапевтическое лечение

CalOptima Health покрывает различные виды терапии, в том числе:

- Химиотерапию
- Лучевую терапию

Уход за матерью и новорождённым

CalOptima Health покрывает следующие услуги по уходу за матерью и новорождённым:

- Роды в родильном центре, дома или в больнице — в зависимости от предпочтений участницы и медицинской целесообразности
- Молокоотсосы и сопутствующие принадлежности
- Обучение грудному вскармливанию и вспомогательные средства
- Координация ухода
- Консультирование
- Диагностика генетических нарушений плода и консультирование
- Услуги доулы
- Услуги по охране психического здоровья матери
- Уход за новорождённым
- Обучение по вопросам питания
- Образование по вопросам здоровья, связанным с беременностью
- Дороговой, родовой и послеродовой уход, предоставляемый сертифицированной акушеркой (CNM), лицензированной акушеркой (LM) или врачом — в зависимости от предпочтений участницы и медицинской целесообразности
- Оценка социального и психического состояния здоровья и направление к соответствующим специалистам
- Витаминные и минеральные добавки



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Каждая беременная и недавно родившая участница имеет право на получение всех вышеперечисленных услуг. Для получения помощи в организации этих услуг участницы могут обратиться на бесплатную линию Службы поддержки по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Расширенное покрытие в послеродовой период

CalOptima Health предоставляет полное страховое покрытие на срок до 12 месяцев после окончания беременности, независимо от изменений в доходе или от того, как завершилась беременность.

Телемедицинские услуги

Телемедицина — это способ получения медицинской помощи дистанционно, без личного присутствия у поставщика услуг. Телемедицина может подразумевать живое общение с врачом по телефону, видеосвязи или другим способом. Телемедицина также может подразумевать обмен информацией с вашим поставщиком услуг без живого разговора. С помощью телемедицины можно получить множество услуг.

Однако телемедицина доступна не для всех видов покрываемых услуг. Вы можете обратиться к своему поставщику, чтобы узнать, какие именно услуги вы можете получить в формате телемедицины. Важно, чтобы вы и ваш поставщик услуг совместно приняли решение, подходит ли телемедицина в вашем случае. Вы имеете право на очный приём. Даже если врач считает телемедицину подходящей, вы не обязаны ею пользоваться.

Услуги в области психического здоровья

Амбулаторные услуги по охране психического здоровья

CalOptima Health покрывает первичную оценку психического состояния здоровья без необходимости получения предварительного одобрения (предварительной авторизации). Вы можете пройти оценку психического состояния здоровья в любое время у лицензированного специалиста по психическому здоровью, входящего в сеть CalOptima Health, без направления.

Ваш РСР или специалист по психическому здоровью может направить вас на дополнительный скрининг психического здоровья к профильному специалисту из сети CalOptima Health, чтобы определить необходимый вам уровень медицинской помощи. Если результаты скрининга покажут, что вы испытываете лёгкие или умеренные нарушения, связанные с психическим здоровьем, CalOptima Health может предоставить вам услуги в области психического здоровья. CalOptima Health покрывает услуги в области психического здоровья, такие как:



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Индивидуальная и групповая оценка и лечение психических нарушений (психотерапия)
- Психологическое тестирование при наличии клинических показаний для оценки психического состояния здоровья
- Развитие когнитивных навыков для улучшения внимания, памяти и способности к решению задач
- Амбулаторные услуги, направленные на контроль медикаментозной терапии
- Амбулаторные лабораторные услуги
- Лекарственные средства для амбулаторного лечения, не входящие в Список контрактных рецептурных препаратов Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>), а также расходные материалы и добавки
- Консультации психиатра
- Транскраниальная магнитная стимуляция (TMS)
- Семейная терапия, в которой участвуют как минимум два члена семьи. Семейная терапия может включать, среди прочего:
 - Психотерапию родитель–ребёнок (для детей от 0 до 5 лет)
 - Интерактивную терапию родитель–ребёнок (для детей от 2 до 12 лет)
 - Когнитивно-поведенческую парную терапию (для взрослых)

Чтобы получить дополнительную информацию об услугах в области психического здоровья, предоставляемых CalOptima Health, позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Для получения некоторых услуг в области психического здоровья может потребоваться предварительное одобрение (предварительная авторизация). Пожалуйста, свяжитесь со своим поставщиком услуг, чтобы начать этот процесс.

Если необходимое вам лечение психического расстройства недоступно в сети CalOptima Health или если ваш РСР или специалист по психическому здоровью не может предоставить необходимую помощь в сроки, указанные выше в разделе «Своевременный доступ к медицинской помощи», CalOptima Health обеспечит покрытие и поможет вам получить услуги вне сети.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Если результаты скрининга психического здоровья показывают, что у вас может быть более выраженное нарушение 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 государственную окружную службу по охране психического здоровья для получения необходимой вам помощи. CalOptima Health поможет вам организовать первую встречу со специалистом по психическому здоровью государственной окружной службы, чтобы подобрать подходящее лечение. Для получения дополнительной информации см. раздел «Другие программы и услуги Medi-Cal» в Главе 4 настоящего справочника.

Если вы или кто-то из ваших знакомых переживает кризисное состояние, позвоните на горячую линию поддержки для людей, имеющих суицидальные мысли и находящихся в кризисной ситуации (Suicide and Crisis Lifeline), по номеру **988**.

Позвоните или отправьте сообщение на номер 988 либо воспользуйтесь онлайн-чатом на сайте 988lifeline.org/chat. Линия поддержки **988** для людей, имеющих суицидальные мысли и находящихся в кризисной ситуации, предлагает бесплатную и конфиденциальную помощь. Обратиться может каждый — как те, кто испытывает эмоциональные трудности, так и те, кто нуждается в поддержке при суицидальном, психическом или связанном с употреблением веществ кризисе.

Услуги экстренной медицинской помощи

Стационарные и амбулаторные услуги, необходимые для лечения экстренного медицинского состояния

CalOptima Health покрывает все необходимые медицинские услуги при возникновении экстренной медицинской ситуации на территории Соединённых Штатов (включая такие территории, как Американское Самоа, Гуам, Северные Марианские острова, Пуэрто-Рико и Виргинские острова США). CalOptima Health также покрывает экстренную помощь, требующую госпитализации, в Канаде или Мексике.

Медицинская экстренная ситуация — это медицинское состояние, сопровождающееся сильной болью или серьёзной травмой. Состояние настолько серьёзное, что, по мнению благоразумного (разумного) человека (не обязательно медицинского работника), без немедленного вмешательства оно может привести к одному из следующих последствий:

- Серьёзная угроза для здоровья
- Серьёзный вред функциям организма



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Серьезное нарушение работы любого органа или части тела
- Серьёзная угроза в активной стадии родов у беременной женщины, когда во время родов происходит какая-либо из следующих ситуаций:
 - Нет достаточного времени для безопасного перемещения в другую больницу до родоразрешения
 - Перемещение может представлять угрозу для здоровья или безопасности матери либо нерождённого ребёнка

Если в рамках вашего лечения поставщик отделения экстренной помощи больницы предоставит вам запас рецептурного препарата на 72 часа для амбулаторного лечения, CalOptima Health покроет этот рецептурный препарат как часть покрываемой экстренной медицинской помощи. Если врач отделения экстренной помощи в больнице выписывает вам рецепт для получения препаратов в амбулаторной аптеке, этот препарат будет покрыт программой Medi-Cal Rx.

Если вы находитесь в поездке и вам срочно требуется лекарство из амбулаторной аптеки, ответственность за покрытие несёт Medi-Cal Rx, а не CalOptima Health. Если аптеке потребуется помощь в предоставлении экстренного запаса лекарства, попросите фармацевта позвонить в Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273.

Услуги экстренной транспортировки

CalOptima Health покрывает услуги машины скорой помощи, если требуется срочная транспортировка в ближайшее медицинское учреждение в экстренной ситуации. Это означает, что ваше состояние настолько серьёзное, что использование других способов добраться до места оказания помощи может представлять угрозу для вашего здоровья или жизни. За пределами Соединённых Штатов никакие услуги не покрываются, за исключением экстренной помощи, требующей вашего пребывания в больнице, в Канаде или Мексике. Если вы воспользовались услугами машины скорой помощи в Канаде или Мексике, но при этом не были госпитализированы, CalOptima Health не покрывает расходы на транспортировку.

Хосписная и паллиативная помощь

CalOptima Health покрывает услуги паллиативной и хосписной помощи как для детей, так и для взрослых. Эти услуги направлены на облегчение физического, эмоционального, социального и духовного страдания. Взрослые в возрасте 21 года и старше не могут одновременно получать хосписную и лечебную (восстановительную) помощь.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Хосписная помощь

Хосписная помощь — это льгота для неизлечимо больных участников. Для получения хосписной помощи необходимо, чтобы ожидаемая продолжительность жизни составляла шесть месяцев или меньше. Это вмешательство, которое в основном направлено на устранение боли и симптомов, а не на лечение для продления жизни.

Хосписная помощь включает в себя:

- Сестринский уход
- Физиотерапию, эрготерапию и логопедические услуги
- Медико-социальные услуги
- Услуги помощников по уходу на дому и домработников
- Медицинские принадлежности и оборудование
- Некоторые лекарственные препараты и биологические средства (часть из них может предоставляться через Medi-Cal Rx)
- Консультационные услуги
- Непрерывный круглосуточный сестринский уход в период кризиса и по мере необходимости для содержания неизлечимо больного члена семьи дома:
 - Стационарные услуги по временному уходу для ухаживающих лиц (respite care) — до пяти последовательных дней в больнице, учреждении сестринского ухода или хосписе
 - Краткосрочное лечение в стационаре для контроля боли или симптомов — в больнице, учреждении сестринского ухода или хосписе

CalOptima Health может потребовать, чтобы вы получали хосписную помощь у поставщика, входящего в сеть, за исключением случаев, когда необходимые медицинские услуги недоступны в сети.

Паллиативная помощь

Паллиативная помощь — это ориентированная на пациента и его семью форма медицинской поддержки, направленная на улучшение качества жизни путём предупреждения, облегчения и лечения страданий. Паллиативная помощь доступна детям и взрослым с тяжёлыми или угрожающими жизни заболеваниями. Для получения паллиативной помощи не требуется, чтобы ожидаемая продолжительность жизни участника составляла шесть месяцев или менее. Паллиативная помощь может предоставляться одновременно с лечебной помощью.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Паллиативная помощь включает:

- Заблаговременное планирование ухода
- ценку состояния и консультации по паллиативной помощи
- План лечения, включающий все одобренные паллиативные и лечебные мероприятия
- Команду специалистов по паллиативной помощи, в которую могут входить, среди прочего:
 - Врач (доктор медицины или остеопатии)
 - Помощник врача (РА)
 - Дипломированная медсестра/медбрат (RN)
 - Лицензированный фельдшер (VN или NP)
 - Социальный работник
 - Священнослужитель (капеллан)
- Координацию ухода
- Обезболивание и контроль симптомов
- Услуги в области психического здоровья и медико-социальной поддержки

Взрослые в возрасте от 21 года не могут одновременно получать паллиативную и хосписную помощь. Если вы получаете паллиативную помощь и соответствуете критериям для хосписной помощи, вы можете в любой момент подать запрос о переводе на хосписный уход.

Госпитализация

Услуги анестезиолога

CalOptima Health покрывает медицинские необходимые услуги анестезиолога во время покрываемого пребывания в больнице. Анестезиолог — это врач, который специализируется на введении анестезии пациентам. Анестезия — это вид медикаментозного обезболивания, применяемый при некоторых медицинских или стоматологических процедурах.

Услуги стационарного отделения больницы

CalOptima Health покрывает медицински необходимое лечение в условиях больничного стационара при госпитализации пациента.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Быстрое полногеномное секвенирование

Быстрое полногеномное секвенирование (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) является покрываемой услугой для любого участника Medi-Cal в возрасте до одного года, получающего услуги в больничном стационаре, в отделении интенсивной терапии. Услуга включает индивидуальное секвенирование, тройное секвенирование (родитель/родители и ребёнок), а также сверхбыстрое секвенирование.

RWGS — это инновационный метод диагностики, позволяющий своевременно выявить заболевания и повлиять на тактику лечения в отделении интенсивной терапии (ICU) у детей младше одного года.

Хирургические услуги

CalOptima Health покрывает медицински необходимые хирургические операции, проводимые в больнице.

Реабилитационные и абилитационные (терапевтические) услуги и устройства

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

CalOptima Health покрывает реабилитационные и абилитационные услуги, описанные в этом разделе, если соблюдены все следующие требования:

- Услуги являются медицински необходимыми
- Услуги направлены на устранение конкретного состояния здоровья
- Услуги помогают сохранить, освоить или улучшить навыки и функции, обходимые для повседневной жизни
- Вы получаете услуги в учреждении, входящем в сеть плана, за исключением случаев, когда врач из этой сети считает медицински необходимым получение услуг в другом месте или если в сети отсутствует учреждение, способное предоставить лечение по вашему состоянию здоровья

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 медицинским состоянием/заболеванием.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Амбулаторные услуги иглоукалывания, с электростимуляцией игл или без неё, ограничены двумя процедурами в месяц в совокупности с услугами аудиологии, мануальной терапии, эрготерапии и логопедии, если они предоставляются врачом, стоматологом, ортопедом или иглотерапевтом. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. CalOptima Health может предварительно одобрить (предварительно авторизовать) дополнительные услуги, если они признаны медицински необходимыми.

Аудиология (слух)

CalOptima Health покрывает услуги аудиологии. CalOptima Health может предварительно одобрить (предварительно авторизовать) дополнительные услуги, если они признаны медицински необходимыми.

Поведенческая терапия

CalOptima Health покрывает услуги поведенческой терапии (Behavioral Health Treatment, BHT) для участников плана младше 21 года в рамках льготы Medi-Cal для детей и подростков. BHT включает такие услуги программы лечения, как прикладной анализ поведения (ABA) и основанные на доказательной базе поведенческие интервенции, направленные на развитие или восстановление функциональных навыков участника в возрасте до 21 года в максимально возможной степени.

Услуги BHT обучают необходимым навыкам с помощью наблюдения за поведением, подкрепления или пошаговых подсказок для формирования целевого поведения. Услуги BHT основаны на достоверных научных данных. Они не являются экспериментальными. Примерами услуг BHT являются поведенческие интервенции, когнитивно-поведенческие терапевтические пакеты, комплексное поведенческое лечение, прикладной анализ поведения (ABA).

Услуги BHT должны быть медицински необходимыми, назначенными лицензированным врачом или психологом, одобренными CalOptima Health, и предоставленными в соответствии с утверждённым планом лечения.

Кардиореабилитация

CalOptima Health покрывает услуги кардиологической реабилитации как в условиях стационара, так и амбулаторно.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Медицинское оборудование длительного пользования (DME)

- CalOptima Health покрывает покупку или аренду расходных материалов, оборудования и других услуг медицинского назначения длительного пользования при наличии рецепта от врача, помощника врача (PA), фельдшера (NP) или клинического медработника-специалиста (CNS). Назначенные изделия медицинского назначения длительного пользования (Durable Medical Equipment, DME) покрываются, если они требуются по медицинским показаниям для поддержания жизненно важных функций организма, необходимых для повседневной жизни, или для предотвращения серьёзной физической инвалидности.
- Программа Medi-Cal Rx покрывает расходы на одноразовые амбулаторные устройства, которые обычно доступны в аптеках, для измерения уровня глюкозы в крови или моче, такие как глюкометры для диабетиков, системы непрерывного мониторинга глюкозы, тест-полоски и ланцеты.

Как правило, CalOptima Health не покрывает:

- Оборудование, принадлежности и расходные материалы, предназначенные исключительно для комфорта, удобства или роскоши, за исключением молокоотсосов розничного класса, как указано ранее в этой главе под пунктом «Молокоотсосы и сопутствующие принадлежности» раздела «Уход за матерью и новорождённым»
- Изделия, не предназначенные для поддержания повседневной жизнедеятельности, например тренажёры и устройства, обеспечивающие дополнительную поддержку при занятиях спортом или активным отдыхе
- Средства гигиены, за исключением случаев, когда это необходимо по медицинским показаниям для участника в возрасте до 21 года
- Немедицинские средства и конструкции, такие как сауны или лифты
- Модификации жилья (если только они не предоставляются в рамках программы социальной поддержки) или автомобиля
- Электронные мониторы для сердца или лёгких, за исключением мониторов апноэ у младенцев
- Ремонт или замену оборудования в случае утери, кражи или неправильного использования, за исключением случаев, когда это признано медицински необходимым для участников младше 21 года
- Прочие предметы, которые в целом не используются преимущественно в медицинских целях

В некоторых случаях эти изделия могут быть одобрены, если ваш врач подаст запрос на предварительное одобрение (предварительную авторизацию), и эти изделия необходимы с медицинской точки зрения и соответствуют определению DME.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Энтеральное и парентеральное питание

Эти методы доставки питательных веществ в организм используются в тех случаях, когда состояние здоровья не позволяет вам принимать пищу обычным способом. Смеси для энтерального питания и продукты для парентерального питания могут покрываться через программу Medi-Cal Rx, если они признаны медицински необходимыми. CalOptima Health покрывает насосы и трубки для энтерального и парентерального питания, когда это необходимо по медицинским показаниям.

Слуховые аппараты

CalOptima Health покрывает слуховые аппараты, если вы прошли обследование на потерю слуха, устройство признано медицински необходимым 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 случаев, когда ношение аппаратов на оба уха даёт существенно лучший результат, чем использование одного слухового аппарата.

Слуховые аппараты для участников младше 21 года:

В округе Ориндж, штат Калифорния, CalOptima Health покрывает медицинские услуги, соответствующие требованиям Калифорнийской программы детского медицинского обслуживания (CCS), включая слуховые аппараты. CalOptima Health покрывает медицински необходимые слуховые аппараты в рамках программы Medi-Cal.

Слуховые аппараты для участников в возрасте от 21 года и старше.

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

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



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

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

- Текущий аппарат не способен компенсировать имеющуюся потерю слуха.
- Ваш слуховой аппарат утерян, украден или повреждён без вашей вины и не подлежит ремонту. В этом случае необходимо предоставить письменное объяснение обстоятельств, 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 на вам дому, если они признаны необходимыми и назначены вам врачом или помощником врача (РА), фельдшером (NP) или клиническим медработником-специалистом (CNS).

Услуги медицинской помощи на дому ограничиваются услугами, покрываемыми программой Medi-Cal, и включают:

- Квалифицированный сестринский уход на неполный день
- Помощь по медицинскому уходу на дому на неполный день
- Квалифицированную физиотерапию, эрготерапию и логопедию
- Медико-социальные услуги
- Медицинские изделия и расходные материалы

Медицинские принадлежности, оборудование и приборы

CalOptima Health покрывает медицинские принадлежности, назначаемые врачом или помощником врача (РА), фельдшером (NP) или клиническим медработником-специалистом (CNS). Некоторые медицинские принадлежности покрываются через программу Medi-Cal Rx, которая является частью системы оплаты за услугу (FFS) Medi-Cal, а не через CalOptima Health. Если Medi-Cal Rx покрывает медицинские принадлежности, поставщик услуг направляет счёт в Medi-Cal.

Medi-Cal **не** покрывает:

- Обычные бытовые товары, включая, помимо прочего:
 - Клейкую ленту (все виды)
 - Спирт для растираний
 - Косметические средства
 - Ватные шарики и палочки



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Присыпки
- Влажные салфетки
- Экстракт гамамелиса
- Распространённые домашние средства, включая, помимо прочего:
 - Белый 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
- Прочие изделия, которые в целом не используются преимущественно в медицинских целях и регулярно применяются людьми, не имеющими конкретных медицинских показаний для их использования

Эрготерапия

CalOptima Health покрывает услуги по эрготерапии, включая оценку состояния, составление плана лечения, проведение терапии, обучение и консультационные услуги. CalOptima Health может предварительно одобрить (предварительно авторизовать) дополнительные услуги, если они признаны медицински необходимыми.

Ортезы/протезы

CalOptima Health покрывает ортезные и протезные изделия, а также сопутствующие услуги, если они являются медицински необходимыми и назначены врачом, подологом, стоматологом или другим лицензированным медицинским специалистом. К таким изделиям относятся имплантируемые слуховые устройства, протезы молочной железы и бюстгальтеры после мастэктомии, компрессионные изделия при ожогах, протезы, восстанавливающие функции или заменяющие часть тела, а также устройства, поддерживающие ослабленные или деформированные участки тела.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Остомические и урологические принадлежности

CalOptima Health покрывает калоприёмники, мочевые катетеры, дренажные мешки, средства для промывания, клеевые материалы. Сюда не входят изделия, предназначенные для комфорта, удобства или с элементами роскоши.

Физиотерапия

CalOptima Health покрывает услуги физиотерапии, если они признаны медицински необходимыми и назначены врачом, стоматологом или подологом. Услуги включают оценку состояния, составление плана лечения, проведение терапии, обучение, консультации, а также нанесение наружных лекарственных средств. Срок действия рецептов ограничен шестью месяцами, и они могут быть продлены при наличии медицинской необходимости.

Пульмонологическая реабилитация

CalOptima Health покрывает пульмонологическую (лёгочную) реабилитацию, если она признана медицински необходимой и назначена врачом.

Услуги учреждения квалифицированного сестринского ухода

CalOptima Health покрывает услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода при наличии медицинской необходимости, если вы имеете инвалидность и нуждаетесь в высоком уровне ухода. Эти услуги включают проживание и питание в лицензированном учреждении с круглосуточным квалифицированным сестринским уходом.

Логопедическая терапия

CalOptima Health покрывает логопедические услуги, если они признаны медицински необходимыми и назначены врачом или стоматологом. Срок действия рецептов ограничен шестью месяцами, и они могут быть продлены при наличии медицинской необходимости. CalOptima Health может предварительно одобрить (предварительно авторизовать) более двух услуг в месяц, если они признаны медицински необходимыми.

Услуги для трансгендеров

CalOptima Health покрывает трансгендерные услуги (гендерно-утверждающие услуги), если они признаны медицински необходимыми или соответствуют критериям реконструктивной хирургии.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Клинические исследования

CalOptima Health покрывает расходы на плановое медицинское обслуживание пациентов, принятых в клинические исследования, включая онкологические клинические исследования, перечисленные для Соединённых Штатов на сайте <https://clinicaltrials.gov>.

Программа Medi-Cal Rx, которая является частью системы оплаты за услугу (FFS) Medi-Cal, покрывает большинство рецептурных препаратов для амбулаторного лечения. Подробнее об этом читайте в разделе «Рецептурные препараты для амбулаторного лечения» далее в этой главе.

Лабораторные и радиологические услуги

CalOptima Health покрывает лабораторные анализы и рентгеновские обследования как в амбулаторных, так и в стационарных условиях, если они признаны медицински необходимыми. Высокотехнологичные методы визуализации, такие как компьютерная томография (CT-scan), магнитно-резонансная томография (MRI) и позитронно-эмиссионная томография (PET-scan), также покрываются при наличии медицинской необходимости.

Профилактические и оздоровительные услуги, а также лечение хронических заболеваний

CalOptima Health покрывает, помимо прочего, следующее:

- Вакцины, рекомендованные Консультативным комитетом по практике иммунизации (ACIP)
- Услуги по планированию семьи
- Рекомендации программы Bright Futures Американской академии педиатрии (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Скрининг на неблагоприятные детские переживания (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, рекомендованные Рабочей группой Соединённых Штатов по профилактике (USPSTF) с рейтингом A и B



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Услуги по планированию семьи

Услуги по планированию семьи предоставляются участникам репродуктивного возраста, чтобы они могли самостоятельно определять количество детей и интервалы между их рождением. Эти услуги включают все методы контроля рождаемости, одобренные Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов США (FDA). Врачи первичной медицинской помощи (PCP) и акушеры-гинекологи CalOptima Health предоставляют услуги по планированию семьи.

Для получения услуг по планированию семьи вы можете обратиться к любому врачу или в любую клинику, участвующую в программе Medi-Cal, даже если они не входят в сеть CalOptima Health — при этом не требуется предварительное одобрение (предварительная авторизация) от CalOptima Health. Если вы получаете услуги, не связанные с планированием семьи, у поставщика вне сети, эти услуги могут не покрываться страховкой. Чтобы узнать больше, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Управление хроническими заболеваниями

CalOptima Health также покрывает программы по управлению хроническими заболеваниями, сосредоточенные на следующих состояниях:

- Сахарный диабет
- Сердечно-сосудистые заболевания
- Астма
- Хроническая болезнь почек

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

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 отсрочка развития сахарного диабета 2 типа у людей с преддиабетом. Участники, соответствующие критериям, могут получить возможность продлить участие на второй год. Программа предусматривает обучение и групповую поддержку. Методики, включают в себя, среди прочего:

- Назначение наставника из числа участников
- Обучение самоконтролю и решению проблем



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Предоставление поддержки и обратной связи
- Предоставление информационных материалов для достижения целей
- Регулярное отслеживание веса для оценки прогресса

Для участия в программе DPP участники должны соответствовать определенным критериям. Позвоните в CalOptima Health, чтобы узнать, имеете ли вы право на участие в программе.

Реконструктивные услуги

CalOptima Health покрывает хирургические вмешательства, направленные на коррекцию или восстановление аномальных структур тела с целью улучшения или, по возможности, восстановления нормального внешнего вида. Аномальные структуры тела — это те, которые вызваны врождёнными дефектами, нарушениями развития, травмами, инфекциями, опухолями, заболеваниями или последствиями их лечения, которые привели к потере структуры тела, такими как мастэктомия. Могут применяться некоторые ограничения и исключения.

Услуги по скринингу расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD)

План CalOptima Health покрывает:

- Скрининг на алкоголь и наркотики, оценку состояния, краткие вмешательства и направление на лечение (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT)

Для получения информации о покрытии лечения через государственную окружную службу по охране психического здоровья, находящуюся в ведении Управления здравоохранения округа Ориндж (OCHCA), см. раздел «Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD)» далее в этой главе.

Услуги по уходу за зрением

План 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, при диабете.
- Очки (оправа и линзы) — один раз в 24 месяца при наличии действующего рецепта.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Замену очков в течение 24 месяцев — если у вас изменился рецепт, либо очки были утеряны, украдены или сломаны и не подлежат ремонту, при условии, что это произошло не по вашей вине. В этом случае вам необходимо предоставить нам письменное объяснение обстоятельств утраты, кражи или поломки.
- Устройства для слабовидящих — если у вас есть нарушения зрения, которые влияют на вашу способность выполнять повседневные действия (например, возрастная дегенерация желтого пятна), и при этом стандартные очки, контактные линзы, медикаменты или хирургическое вмешательство неэффективны.
- Контактные линзы, необходимые по медицинским показаниям. Подбор контактных линз и сами контактные линзы могут покрываться, если ношение очков невозможно из-за заболевания глаз или по иной причине (например, отсутствие ушной раковины). Медицинские состояния, при которых назначаются специальные контактные линзы, включают, помимо прочего, аниридию, афакию и кератоконус.
- Протезирование глаза — услуги и сопутствующие материалы для участников, потерявших глаз (или оба глаза) вследствие болезни или травмы.

Если вам нужна дополнительная информация, позвоните в план, предоставляющий услуги по страхованию зрения Vision Service Plan (VSP) по телефону 1-800-438-4560 (линия ТТУ: 1-800-735-2922).

Транспортные льготы в неэкстренных ситуациях

Медицинский транспорт предоставляется, если у вас есть медицинские показания, которые не позволяют вам добраться до места оказания медицинской помощи на автомобиле, автобусе, поезде, такси или любом другом виде общественного или частного транспорта. Вы можете воспользоваться услугой медицинской транспортировки для получения покрываемых услуг и посещения аптек, покрываемых программой Medi-Cal. Запрос на медицинский транспорт можно оформить через вашего поставщика медицинских услуг. Это может быть врач, стоматолог, подолог, физиотерапевт, логопед, эрготерапевт, поставщик услуг по психическому здоровью или расстройствам, вызванным употреблением психоактивных веществ (SUD), помощник врача, фельдшер или сертифицированная медсестра-акушерка. Ваш поставщик определит наиболее подходящий вид транспорта в соответствии с вашими медицинскими потребностями.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (ТТУ 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Если он установит, что вам необходим медицинский транспорт, он оформит соответствующее назначение, заполнив форму и направив её в CalOptima Health. После одобрения разрешение действительно в течение 12 месяцев в зависимости от медицинской необходимости. После одобрения запроса вы можете пользоваться транспортом столько раз, сколько потребуется для посещения медицинских приёмов и визитов в аптеку, покрываемых вашей страховкой. По истечении срока действия разрешения ваш поставщик услуг должен будет повторно оценить необходимость в медицинском транспорте и, при наличии показаний, продлить назначение на услуги медицинской транспортировки, если вы по-прежнему соответствуете требованиям. Ваш врач может повторно одобрить медицинскую транспортировку на срок до 12 месяцев.

Медицинская транспортировка — это перевозка на машине скорой помощи, специализированном фургоне с носилками, фургоне с подъёмником для инвалидов колясок или воздушным транспортом. CalOptima Health предоставляет наиболее дешёвый вид медицинского транспорта, соответствующий вашим медицинским потребностям, когда вам необходимо добраться до приёма. Это означает, например, что если ваше состояние позволяет использовать фургон для инвалидов колясок, CalOptima Health не оплатит транспортировку на машине скорой помощи. Вы имеете право на транспортировку воздушным транспортом, только если ваше состояние полностью исключает возможность перевозки по земле.

Вам будет предоставлена медицинская транспортировка, если:

- Это необходимо по физическим или медицинским показаниям, и ваш поставщик услуг оформил письменное разрешение, поскольку вы не можете физически или по медицинским причинам воспользоваться автомобилем, автобусом, поездом или другим видом общественного или частного транспорта для поездки на приём.
- Вам требуется помощь водителя при посадке и высадке из автомобиля на пути из дома к месту оказания услуг и обратно из-за физической или психической инвалидности.

Чтобы заказать медицинский транспорт, назначенный вашим врачом для несрочных (плановых) приёмов, позвоните на транспортную линию CalOptima Health по номеру **1-833-648-7528** (линия ТТУ: **711**) не менее чем за два рабочих дня (с понедельника по пятницу) до приёма. В случае срочного приёма звоните как можно скорее. При звонке держите под рукой вашу идентификационную карту участника CalOptima Health.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Ограничения на использование медицинского транспорта

CalOptima Health предоставляет наиболее дешёвый вид медицинского транспорта, соответствующий вашим медицинским потребностям, от вашего дома до ближайшего поставщика медицинских услуг, у которого доступна запись на приём. Вы не сможете воспользоваться медицинским транспортом, если услуга, которую вы планируете получить, не входит в перечень покрываемых Medi-Cal, либо если это визит в аптеку, не покрываемый программой Medi-Cal. Перечень покрываемых услуг приведён в разделе «Льготы и услуги» Главы 4 данного справочника.

Если Medi-Cal покрывает тип приёма, но не через план медицинского страхования, CalOptima Health не покрывает расходы на медицинскую транспортировку, но может помочь вам организовать поездку через Medi-Cal. Транспортировка за пределами сети или зоны обслуживания CalOptima Health не покрывается, если только она не была предварительно одобрена (предварительно авторизована) CalOptima Health. Чтобы узнать больше или заказать медицинскую транспортировку, позвоните на бесплатную линию поддержки CalOptima Health по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Стоимость для участника

Если транспортировка организована через CalOptima Health, для вас она бесплатна.

Как получить немедицинскую транспортировку

В рамках ваших льгот вы можете воспользоваться поездкой на приём, если услуга, на которую вы записаны, покрывается программой Medi-Cal, а у вас нет доступа к транспорту. Поездка предоставляется бесплатно, если вы уже исчерпали все другие возможности добраться до места назначения и:

- Вам нужна поездка на приём и обратно для получения услуги, покрываемой Medi-Cal, с разрешения вашего поставщика, или
- Вы получаете рецептурные препараты и медицинские принадлежности

CalOptima Health разрешает использовать автомобиль, такси, автобус или другие виды общественного или частного транспорта для поездок на медицинские приёмы по услугам, покрываемым Medi-Cal. При этом CalOptima Health оплачивает наиболее дешёвый вид немедицинского транспорта, соответствующий вашим потребностям.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

В некоторых случаях CalOptima Health может возместить вам расходы на поездку на личном автомобиле, которую вы организовали самостоятельно. Однако для этого необходимо предварительно получить одобрение от CalOptima Health — до поездки. Вы должны объяснить, почему не можете воспользоваться другими способами передвижения, например, автобусом. Это можно сделать по телефону или лично. Если у вас есть доступ к транспорту или вы можете приехать на приём самостоятельно, CalOptima Health не возместит вам расходы. Эта льгота предназначена только для участников, у которых нет доступа к транспорту.

Для возмещения пробега за одобренную поездку на личном транспортном средстве вам необходимо предоставить копии следующих документов водителя:

- Действующее водительское удостоверение,
- Действующая регистрация транспортного средств, и
- Действующий страховой полис на транспортное средство.

Чтобы заказать поездку для получения услуг, позвоните на транспортную линию CalOptima Health по номеру **1-833-648-7528** не менее чем за два рабочих дня (с понедельника по пятницу) до назначенного приёма, либо как можно скорее — в случае срочной записи. При звонке держите под рукой вашу идентификационную карту участника CalOptima Health.

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

Ограничения на использование немедицинского транспорта

CalOptima Health предоставляет наиболее дешёвый вид медицинского транспорта, соответствующий вашим медицинским потребностям, от вашего дома до ближайшего поставщика медицинских услуг, у которого доступна запись на приём. Участники не могут управлять автомобилем самостоятельно или получать прямую компенсацию расходов за немедицинский транспорт. Чтобы узнать больше, позвоните в CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Немедицинская транспортировка не предоставляется, если:

- Для поездки к месту оказания услуги, покрываемой Medi-Cal, по медицинским показаниям требуется машина скорой помощи, фургон с носилками, фургон с подъёмником для инвалидных колясок или другой вид медицинского транспорта.
- Вам требуется помощь водителя при посадке и высадке из автомобиля на пути из дома к месту оказания услуг и обратно из-за физического или психического медицинского состояния.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Вы находитесь в инвалидной коляске и не можете самостоятельно садиться и выходить из транспортного средства без помощи водителя.
- Услуга, на которую вы направляетесь, не покрывается программой Medi-Cal.

Стоимость для участника

Если немедицинская транспортировка организована через CalOptima Health, для вас она бесплатна.

Расходы на поездки

В некоторых случаях, если вам необходимо поехать на приём к врачу, а соответствующая услуга недоступна рядом с вашим домом, CalOptima Health может покрыть расходы на поездку — такие как питание, проживание в гостинице и другие связанные траты (например, парковка, платные дороги и т. д.). Эти расходы на поездку также могут быть покрыты для сопровождающего лица, которое помогает вам на приёме, или для донора органа, если вы проходите трансплантацию. Для этого необходимо подать запрос на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) такой поддержки, связавшись с CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Другие льготы и программы, покрываемые CalOptima Health

Услуги долгосрочного ухода

Для участников, соответствующих критериям, CalOptima Health покрывает услуги долгосрочного ухода (Long-Term Care, LTC) в следующих типах учреждений долгосрочного ухода или учреждений с сестринским уходом:

- Учреждения квалифицированного сестринского ухода, одобренные CalOptima Health
- Учреждения с субострым уходом (включая взрослые и детские отделения), одобренные CalOptima Health
- Учреждения промежуточного ухода, одобренные CalOptima Health, включая:
 - Учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled (ICF/DD), ICF/DD)



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития с услугами абилитации (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled-Habilitative, ICF/DD-H)
- Учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития с услугами сестринского ухода (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled-Nursing, ICF/DD-N)

Если вы имеете право на получение услуг долгосрочного ухода, CalOptima Health обеспечит ваше размещение в медицинском учреждении или доме, где предоставляется уровень ухода, наиболее соответствующий вашим медицинским потребностям. CalOptima Health будет сотрудничать с вашим местным региональным центром, чтобы определить, имеете ли вы право на услуги учреждений ICF/DD, ICF/DD-H или ICF/DD-N.

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

Базовая координация ухода

Получение медицинской помощи от разных поставщиков услуг или в различных системах здравоохранения может быть непростой задачей. CalOptima Health стремится обеспечить, чтобы все участники программы получали все необходимые медицинские услуги, рецептурные препараты, а также услуги поведенческой терапии (услуги в области психического здоровья и/или лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ). CalOptima Health может бесплатно помочь вам с координацией ухода и управлением вашими медицинскими потребностями. Эта помощь доступна даже в том случае, если услуги покрываются другой программой.

Если у вас есть вопросы или опасения по поводу вашего здоровья или здоровья вашего ребёнка, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Комплексная координация ухода (ССМ)

Участники с более сложными медицинскими потребностями могут иметь право на дополнительные услуги, направленные на координацию ухода. CalOptima Health предлагает услуги программы комплексной координации ухода (Complex Care Management, CCM) для участников, отнесённых к группе высокого риска. Это включает, среди прочего, такие состояния, как травмы позвоночника, трансплантации, рак, тяжёлые травмы, СПИД, множественные хронические заболевания, а также хронические состояния, требующие частого обращения за медицинской помощью.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Если вы участвуете в программе комплексной координации ухода (CCM) или программе расширенной координации ухода (ЕСМ — см. ниже), CalOptima Health назначит вам персонального координатора по уходу. Этот специалист поможет вам как с базовой координацией ухода (описанной выше), так и с дополнительной поддержкой при переходе между уровнями медицинской помощи — например, при выписке из больницы, учреждения квалифицированного сестринского ухода, психиатрической больницы или учреждения с проживанием.

Расширенная координация ухода (ЕСМ)

CalOptima Health покрывает услуги программы расширенной координации ухода (Enhanced Care Management, ЕСМ) для участников с особенно сложными потребностями. ЕСМ включает дополнительные услуги, которые помогут вам получить необходимую помощь для поддержания здоровья. Программа координирует медицинское обслуживание, предоставляемое врачами и другими поставщиками услуг. ЕСМ помогает организовать первичную и профилактическую медицинскую помощь, лечение острых состояний, услуги поведенческой терапии (услуги в области психического здоровья и/или лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ), поддержку при нарушениях развития, стоматологическую помощь, долгосрочные услуги и поддержку на уровне сообщества (LTSS), и направления к ресурсам в сообществе.

Если вы соответствуете критериям участия, с вами могут связаться по поводу ЕСМ. Вы также можете позвонить в CalOptima Health, чтобы узнать, имеете ли вы право на участие в программе и когда вы можете начать получать услуги ЕСМ. Кроме того, вы можете обсудить это со своим поставщиком медицинских услуг. Он поможет определить, подходите ли вы для участия в программе ЕСМ, или направит вас на соответствующие услуги по координации ухода.

Покрываемые услуги ЕСМ

Если вы соответствуете критериям участия в программе ЕСМ, за вами будет закреплена собственная команда специалистов по уходу во главе с ведущим координатором по уходу. Он будет взаимодействовать с вами, а также с вашими врачами, узкими специалистами, фармацевтами, координаторами, поставщиками услуг социальной поддержки и другими участниками процесса. Он следит за тем, чтобы все действовали согласованно и вы получали необходимую помощь. Ваш ведущий координатор по уходу также может помочь вам найти и подать заявку на другие услуги, доступные в вашем сообществе. Программа ЕСМ включает в себя:

- Активное информирование и вовлечение участников
- Комплексную оценку состояния и управление уходом



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Расширенную координацию медицинской помощи
- Укрепление здоровья
- Поддержку при переходе между уровнями медицинской помощи
- Услуги поддержки для участников и их семей
- Координацию и направление к социальным и общественным ресурсам

Чтобы узнать, подходите ли вы для участия в программе ЕСМ, обратитесь к представителю CalOptima Health или к своему поставщику медицинских услуг.

Стоимость для участника

Услуги ЕСМ для участников бесплатны.

Прекращение участия в программе ЕСМ

Участие в программе ЕСМ — это ваш личный выбор. Если вы решите прекратить участие в программе ЕСМ в любое время, пожалуйста, сообщите об этом своему поставщику услуг ЕСМ или позвоните на бесплатную линию Службы поддержки CalOptima Health по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**) — с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. У нас есть сотрудники, которые разговаривают на вашем языке.

Смена поставщика услуг ЕСМ и/или ведущего координатора ЕСМ

Если вы решите сменить поставщика услуг ЕСМ и/или ведущего координатора в любое время, пожалуйста, позвоните на бесплатную линию Службы поддержки CalOptima Health по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**) — с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. У нас есть сотрудники, которые разговаривают на вашем языке.

Услуги переходного ухода

CalOptima Health поможет вам управлять вашими потребностями в медицинском обслуживании в периоды переходов (изменений). Например, возвращение домой после пребывания в больнице — это переходный этап, когда у участника могут появиться новые потребности в лекарствах и медицинских визитах. Участники могут получить поддержку для безопасного прохождения этого этапа. CalOptima Health может помочь вам со следующими услугами переходного ухода (Transitional Care Services):

- Назначение последующего медицинского приёма
- Получение лекарств
- Бесплатная транспортировка на очный приём



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

У CalOptima Health есть специальный номер телефона, предназначенный исключительно для помощи участникам в период переходного ухода. В CalOptima Health также доступен координатор по уходу, который работает только с участниками из группы повышенного риска, включая беременных и родивших, а также с теми, кто помещен в учреждение сестринского ухода или выписан из него. Этот координатор по уходу, к которому участники обращаются за помощью в координации услуг, которые могут повлиять на их здоровье, включая жилье и питание.

Чтобы запросить услуги переходного ухода, свяжитесь с вашим представителем CalOptima Health. Он поможет вам с программами, поставщиками услуг и другой поддержкой на вашем языке. Для получения дополнительной информации позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Социальная поддержка

В некоторых случаях вы можете иметь право на получение определенных услуг социальной поддержки. Услуги социальной поддержки (Community Supports) — это медицински обоснованные и экономически эффективные альтернативные услуги или условия, заменяющие те, что покрываются государственным планом страхования Medi-Cal. Эти услуги являются добровольными 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 социальной поддержки направлены на улучшение здоровья и благополучия участников CalOptima Health, устраняя социальные факторы, влияющие на здоровье, и помогая участникам вести более здоровый образ жизни, избегая более сложных и дорогостоящих уровней медицинской помощи. Ограниченное по времени покрытие этих услуг социальной поддержки, связанных с жильем, предназначено для помощи участникам, которые испытывают или рискуют столкнуться с бездомностью. Эти услуги помогают удовлетворить социальные потребности, связанные со здоровьем, способствуют переходу к стабильному жилью и обеспечивают значительное улучшение здоровья, которое, как показано, достигается благодаря стабильным условиям проживания. Услуги социальной поддержки, за исключением финансовой помощи для оплаты арендного жилья в переходный период (Transitional Rent), являются необязательными как для CalOptima Health, так и для участников.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

CalOptima Health предлагает следующие услуги социальной поддержки:

Переход в учреждение сопровождаемого проживания (ALF)

Услуга перехода в учреждение сопровождаемого проживания (Assisted Living Facility, ALF), ранее известная как «Переход/предотвращение помещения в учреждение сестринского ухода с направлением в учреждения сопровождаемого проживания, такие как дома для пожилых людей и учреждения для взрослых», предназначена для того, чтобы поддержать людей, стремящихся жить в сообществе и, по возможности, избежать помещения в специализированные учреждения. Цель этой услуги — облегчить переход из учреждения с сестринским уходом обратно в домашнюю, приближенную к сообществу обстановку и/или предотвратить помещение в учреждение с сестринским уходом для участников, проживающих в сообществе.

Лечение астмы

Программа по лечению астмы (Asthma Remediation) в рамках услуг социальной поддержки включает предоставление необходимых принадлежностей и/или физические изменения в домашней среде, которые требуются для обеспечения здоровья, благополучия и безопасности участника, либо для того, чтобы участник мог жить дома с меньшей вероятностью возникновения острых приступов астмы.

Услуги по переходу к жизни в обществе или дома

Услуги по переходу к жизни в обществе или дома (Community or Home Transition Services), ранее известные как «Услуги по переходу к жизни в обществе/переходу из учреждения сестринского ухода к проживанию дома», помогают людям жить в сообществе и избежать повторного помещения в учреждение сестринского ухода.

Услуги по переходу к жизни в обществе или дома поддерживают участников при переходе из лицензированного учреждения с сестринским уходом в частное жильё или государственное субсидируемое жильё, где участник сам несёт ответственность за поиск источников финансирования своих расходов на проживание.

Программы дневной абилитации

Программы дневной абилитации (Day Habilitation) направлены на помощь участникам в приобретении, сохранении и развитии навыков самообслуживания, социализации и адаптации, необходимых для успешного проживания в привычной домашней среде. Услуга предоставляется либо на дому у участника, либо вне его дома, и вне медицинских учреждений.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Адаптация окружающей среды (модификация дома) для обеспечения доступности

Программа адаптации окружающей среды (Environmental Accessibility Adaptations, EAA), также известная как «модификация дома», предусматривает физические изменения в жилом пространстве, необходимые для обеспечения здоровья, благополучия и безопасности участника, либо для повышения его самостоятельности в быту. Без этих изменений участнику, возможно, потребовалось бы размещение в специализированном учреждении.

Жилищные депозиты

Жилищные депозиты (Housing Deposits) помогают в поиске, координации, обеспечении или финансировании разовых услуг и модификаций, необходимых для создания базовых условий проживания. Услуги и товары, предоставляемые участнику, должны основываться на индивидуальной оценке потребностей участника и отражены в его персональном плане жилищной поддержки.

Услуги по аренде и содержанию жилья (HTSS)

Услуги по аренде и содержанию жилья (Housing Tenancy and Sustaining Services, HTSS) направлены на помощь участникам в сохранении безопасного и стабильного проживания после того, как жильё уже получено. Услуги, предоставляемые участнику, должны быть основаны на индивидуальной оценке потребностей участника и отражены в его персональном плане жилищной поддержки.

Консультационные услуги по переезду в собственное жильё (HTNS)

Консультационные услуги по переезду в собственное жильё (Housing Transition Navigation Services, HTNS) помогают участникам найти, подать заявку и получить жильё. Услуги, предоставляемые участнику, должны быть основаны на индивидуальной оценке потребностей участника и отражены в его персональном плане жилищной поддержки.

Питание по медицинским показаниям (MTM) / Адаптированное медицинское питание (MSF)

Данные программы по обеспечению питанием по медицинским показаниям (Medically Tailored Meals, MTM) и адаптированным медицинским питанием (Medically Supportive Food, MSF) предназначены для людей с хроническими или другими серьёзными заболеваниями/состояниями, чувствительных к питанию. Эти услуги направлены на улучшение клинических результатов и снижения избыточных медицинских расходов.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Услуги по уходу за собой и ведению домашнего хозяйства (PCHS)

Услуги по уходу за собой и ведению домашнего хозяйства (Personal Care and Homemaker Services, PCHS) предоставляются участникам, которым необходима помощь в выполнении основных повседневных действий (ADL), таких как купание, одевание, пользование туалетом, передвижение или приём пищи. Услуги по уходу за собой также могут включать поддержку в выполнении более сложных повседневных задач (IADL), таких как приготовление пищи, покупка продуктов и управление личными финансами.

Восстановительный уход (краткосрочный медицинский уход)

Услуги восстановительного ухода (Recuperative Care) также называются «краткосрочный медицинский уход» (Medical Respite). Услуги предназначены для лиц, находящихся в состоянии бездомности или подверженным риску потери жилья, которые нуждаются в краткосрочном пребывании в медицинском учреждении интернатного типа для восстановления после травмы или болезни (включая проблемы с поведенческим здоровьем).

Услуги по временному уходу для ухаживающих лиц

Услуги по временному уходу для ухаживающих лиц (Respite Services) предоставляются тем, кто осуществляет уход за участниками, нуждающимися в периодическом временном присмотре. Эти услуги оказываются на краткосрочной основе в случаях, когда основное лицо, осуществляющее уход и/или контроль, временно отсутствует или нуждается в передышке. Важно отметить, что данные услуги не являются медицинскими по своей сути.

Краткосрочное жильё после госпитализации

Программа краткосрочного жилья после госпитализации (Short-Term Post-Hospitalization Housing, STPHH) позволяет участникам, выходящим из медицинских учреждений, находящимся в состоянии бездомности или подверженным риску потери жилья, продолжить лечение своих медицинских расстройств/ психиатрических расстройств/ расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, сразу после выхода из учреждения. К таким учреждениям относятся центры восстановительной терапии (в том числе учреждения, покрываемые программой социальной поддержки по восстановительному уходу, или другие учреждения вне программы Medi-Cal), стационарные отделения больницы (как отделения помощи при острых состояниях,



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

так и психиатрические отделения или больницы по лечению химической зависимости и реабилитации), учреждения интернатного типа по лечению психических расстройств и расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, исправительные учреждения или учреждения сестринского ухода.

Центры отрезвления

Центры отрезвления (Sobering Centers) представляют собой альтернативные безопасные пространства для участников, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения в общественных местах, которые в противном случае могли бы быть доставлены в отделение экстренной помощи или помещены в тюрьму. Центры отрезвления обеспечивают безопасную и поддерживающую среду для отрезвления, особенно для людей без постоянного места жительства или находящихся в нестабильной жизненной ситуации.

Финансовая помощь для оплаты арендного жилья в переходный период

Программа финансовой помощи для оплаты арендного жилья в переходный период (Transitional Rent) оказывает поддержку участникам, которые находятся в состоянии бездомности или рискуют столкнуться с бездомностью и застрахованы по программе Medi-Cal. Программа Transitional Rent предоставляет до шести месяцев помощи в оплате аренды жилья — как в промежуточных, так и в постоянных условиях проживания — для участников, которые испытывают или рискуют столкнуться с бездомностью, и либо недавно пережили критический жизненный переход (например, выход из специализированного учреждения, исправительного заведения или приёмной семьи), либо соответствуют другим установленным критериям участия.

CalOptima Health предлагает финансовую помощь для оплаты арендного жилья в переходный период в ограниченных случаях. Эта программа направлена на поддержку жилищной стабильности для участников, отвечающих установленным условиям отбора. Она предлагается участникам, которые подвержены клиническому фактору риска, характерному для целевой группы с поведенческими расстройствами (соответствие критериям доступа к специализированным услугам в области психического здоровья (SMHS), программе по лечению зависимостей Medi-Cal (Drug Medi-Cal, DMC) или системе организованного предоставления услуг по лечению зависимостей Medi-Cal (DMC-Organized Delivery System, DMC-ODS), и находятся в состоянии бездомности или рискуют столкнуться с бездомностью.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Когда участник получает разрешение на участие в программе финансовой помощи для оплаты арендного жилья в переходный период, он автоматически получает право на участие в программе расширенной координации ухода (ECM) и доступ к так называемой жилищной триаде: консультационные услуги по переезду в собственное жилье (HTNS), жилищные депозиты (Housing Deposits) и услуги по аренде и содержанию жилья (HTSS).

Участникам будут предложены варианты перехода и доступные ресурсы как для получения жилищных субсидий и поддержки в рамках Medi-Cal (например, Закон об услугах в сфере психического здоровья — Behavioral Health Services Act), так и для получения жилищных субсидий и поддержки, не входящих в Medi-Cal (например, информационно-справочные службы для жителей округа Ориндж — 211 Orange County и United Way Orange County). Службы 211 Orange County и United Way Orange County могут помочь получить доступ к Системе координированного распределения жилья (CES) / Информационной системе управления данными о бездомности (HMIS) округа Ориндж, чтобы выстроить путь к постоянному и стабильному жилью после завершения участия в программе финансовой помощи для оплаты арендного жилья в переходный период (Transitional Rent). Участники могут позвонить по телефону 2-1-1 или 1-949-646-4357, чтобы связаться с оператором информационно-справочной службы.

Трансплантация органов и костного мозга

Трансплантация для детей младше 21 года

Согласно законодательству штата, дети, которым требуется трансплантация, должны быть направлены в Калифорнийскую программу детского медицинского обслуживания (CCS) для определения права на участие в программе CCS. Если ребенок соответствует критериям CCS, расходы на трансплантацию и сопутствующие услуги покрываются в рамках Модели «Целостный подход к ребёнку» (Whole Child Model, WCM)/CCS.

Если ребенок не соответствует критериям CCS, CalOptima Health направит его в аккредитованный центр трансплантации для проведения оценки. Если центр трансплантации подтверждает, что трансплантация безопасна и необходима ребёнку по медицинским показаниям, CalOptima Health покроет расходы на саму трансплантацию и сопутствующие услуги.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

В округе Ориндж, штат Калифорния, организация CalOptima Health обязана направлять детей, потенциально соответствующих критериям Калифорнийской программы детского медицинского обслуживания (CCS), в учреждение, одобренное CCS, для оценки в течение 72 часов с момента, когда лечащий врач или специалист определит ребёнка как возможного кандидата на трансплантацию. Если учреждение, одобренное CCS, подтвердит необходимость и безопасность трансплантации, CalOptima Health покрывает расходы на трансплантацию и сопутствующие услуги.

Трансплантация для взрослых от 21 года и старше

Если ваш врач считает, что вам может потребоваться трансплантация органов и/или костного мозга, CalOptima Health направит вас в аккредитованный центр трансплантации для проведения медицинской оценки. Если центр трансплантации подтвердит, что трансплантация необходима и безопасна с учётом вашего состояния здоровья, CalOptima Health покрывает расходы на саму трансплантацию и сопутствующие услуги.

CalOptima Health покрывает следующие виды трансплантаций, среди прочего:

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| ■ Костный мозг | ■ ечень |
| ■ Сердце | ■ Печень/тонкий кишечник |
| ■ Сердце/лёгкое | ■ Лёгкое |
| ■ Почки | ■ Тонкий кишечник |
| ■ Почки/поджелудочная железа | |

Услуги уличной медицины

Участники, находящиеся в состоянии бездомности, могут получать медицинские услуги от поставщиков услуг уличной медицины, входящих в сеть поставщиков CalOptima Health. Участники, находящиеся в состоянии бездомности, могут выбрать поставщика услуг уличной медицины CalOptima Health в качестве своего основного лечащего врача (РСП), если этот поставщик услуг уличной медицины соответствует требованиям к РСП и согласен стать РСП участника. Чтобы узнать больше об услугах уличной медицины CalOptima Health, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш 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 (FFS) или другие программы Medi-Cal

CalOptima Health не покрывает некоторые услуги, но вы всё равно можете получить их через программу Medi-Cal с оплатой за услуги (Fee-for-Service, FFS) или другие программы Medi-Cal. CalOptima Health будет координировать взаимодействие с этими программами, чтобы вы получили все медицински необходимые услуги, включая те, которые покрываются другими программами, а не CalOptima Health. В этом разделе перечислены некоторые из таких услуг. Чтобы узнать больше, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Рецептурные препараты для амбулаторного лечения

Рецептурные препараты, покрываемые программой Medi-Cal Rx

Рецептурные препараты, отпускаемые в аптеке, покрываются программой Medi-Cal Rx, которая является частью системы оплаты за услугу (FFS) Medi-Cal. CalOptima Health может покрывать некоторые препараты, назначаемые и вводимые непосредственно в кабинете врача или клинике. Если ваш поставщик услуг назначает препарат, который вводится в кабинете врача или центре инфузионной терапии, он может считаться препаратом, вводимым врачом.

Если препарат вводит медицинский специалист, не связанный с аптекой, он покрывается как часть медицинской льготы. Ваш поставщик услуг может выписать вам препараты из перечня препаратов, включённых в Список контрактных препаратов Medi-Cal Rx.

Иногда вам может понадобиться препарат, которого нет в Списке контрактных препаратов. Прежде чем вы сможете получить такие препараты по рецепту в аптеке, потребуется предварительное одобрение. Medi-Cal Rx рассматривает такие запросы и принимает 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.
- Если запрос не является экстренным, Medi-Cal Rx может отказать в его одобрении. Если они это сделают, вы получите письмо с объяснением причины отказа. В письме также будет указана информация о возможных дальнейших действиях. Чтобы узнать больше, прочитайте раздел «Жалобы» в Главе 6 настоящего справочника.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Чтобы проверить, входит ли препарат в Список контрактных препаратов, или получить экземпляр Списка контрактных препаратов, позвоните в Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (линия ТТУ: 1-800-977-2273, опция 7, либо позвоните на номер 711). Или посетите сайт Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Аптеки

Если вы впервые получаете или пополняете запас препарата по рецепту, вы должны получить ваш рецептурный препарат в аптеке, которая сотрудничает с программой Medi-Cal Rx. Список аптек, сотрудничающих с программой Medi-Cal Rx, можно найти в Каталоге 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, опция 7, или позвоните на номер 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 бумажный рецепт, который вы отнесёте в аптеку самостоятельно. Предъявите в аптеке рецепт вместе с вашей идентификационной картой получателя льгот Medi-Cal (BIC).

Обязательно сообщите фармацевту обо всех лекарствах, которые вы принимаете, а также о любых имеющихся у вас аллергиях. Если у вас возникнут вопросы по поводу назначенного препарата — не стесняйтесь обратиться к фармацевту.

Участники также могут воспользоваться транспортными услугами от CalOptima Health, чтобы добраться до аптеки. Чтобы узнать больше о транспортных услугах, прочитайте раздел «Транспортные льготы в неэкстренных ситуациях» в Главе 4 настоящего справочника.

Специализированные услуги по охране психического здоровья (SMHS)

Некоторые услуги в области психического здоровья предоставляются государственными окружными службами по охране психического здоровья, а не планом CalOptima Health. К таким услугам относятся специализированные услуги в области психического здоровья (Specialty Mental Health Services, SMHS) для участников Medi-Cal, которые соответствуют установленным критериям для SMHS. SMHS может включать следующие амбулаторные, стационарные услуги и услуги с проживанием:



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (ТТУ 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Амбулаторные услуги:

- Услуги в области психического здоровья
- Поддержка в использовании препаратов
- Интенсивная дневная терапия
- Дневные реабилитационные услуги
- Кризисное вмешательство
- Услуги по стабилизации в кризисных ситуациях
- Целевое ведение пациентов
- Поведенческая терапия (для участников младше 21 года)
- Интенсивная координация ухода (ICC) (для участников младше 21 года)
- Интенсивные услуги на дому (IHBS) (для участников младше 21 года)
- Терапевтический патронажный уход (TFC) (для участников младше 21 года)
- Мобильные кризисные службы
- Услуги равного консультирования от людей с аналогичным опытом (PSS) (по желанию)

Услуги с проживанием:

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

Стационарные услуги:

- Психиатрическая помощь в условиях больничного стационара
- Услуги в психиатрических лечебных учреждениях

Чтобы узнать больше об услугах SMHS, предоставляемых государственной окружной службой по охране психического здоровья, вы можете связаться с государственной службой охраны психического здоровья по вашему округу.

Чтобы найти бесплатные телефонные номера всех окружных служб в интернете, перейдите по ссылке dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Если CalOptima Health определит, что вам потребуются услуги государственной службы охраны психического здоровья, CalOptima Health поможет вам обратиться за услугами в государственную службу охраны психического здоровья по вашему округу.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD)

CalOptima Health поощряет участников, желающих получить помощь в борьбе с употреблением алкоголя или других психоактивных веществ. Услуги по лечению зависимости от психоактивных веществ доступны через различных поставщиков услуг, включая лечащих врачей, больничные стационары, отделения экстренной помощи, а также поставщиков специализированных услуг по лечению зависимости от психоактивных веществ. Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD), предоставляются через государственные окружные службы. В зависимости от округа проживания, вам могут быть доступны различные варианты лечения и восстановления.

Чтобы узнать больше о вариантах лечения SUD, позвоните на линию помощи по вопросам поведенческого здоровья CalOptima Health по телефону **1-855-877-3885** (линия ТТУ: **711**).

Участники CalOptima Health могут пройти оценку состояния, чтобы подобрать наиболее подходящие услуги в соответствии с их медицинскими потребностями и личными предпочтениями. Участник может запросить услуги в области поведенческого здоровья, включая оценку SUD, обратившись в CalOptima Health. Участники также могут обратиться к своему PCP, который направит их к специалисту по лечению SUD для проведения оценки. Если лечение признано медицински необходимым, участнику могут быть предоставлено амбулаторное лечение и лекарственные препараты для лечения SUD, включая бупренорфин, метадон и налтрексон. Такая программа называется «Медикаментозное лечение зависимости» (Medications for Addiction Treatment, MAT).

Участники, которым показано лечение SUD, направляются в государственную программу по лечению SUD, действующую в их округе. Участники могут получить направление от своего PCP, либо участник может самостоятельно обратиться напрямую к поставщику услуг по лечению SUD. Если участник обращается самостоятельно, поставщик проведёт первичный скрининг и оценку, чтобы определить, соответствует ли он критериям участия и какой уровень медицинской помощи ему необходим. Список телефонных номеров телефонных номеров всех окружных служб доступен по ссылке:

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

CalOptima Health обеспечивает или организует предоставление медикаментозного лечения зависимости (MAT) в кабинете лечащего врача, стационаре, отделении экстренной помощи и других медицинских учреждениях. Участники, проживающие в округе Ориндж, могут получить доступ к дополнительным услугам по лечению зависимостей от психоактивных веществ через Систему организованного предоставления услуг по лечению зависимостей в рамках Medi-Cal (DMC-ODS), действующую при Управлении здравоохранения округа Ориндж (OCHCA). Для доступа к этим услугам позвоните на линию доступа для получателей льгот по телефону 1-800-723-8641 — круглосуточно, 7 дней в неделю.

Стоматологические услуги

Стоматологические услуги в рамках FFS Medi-Cal Dental предоставляются так же, как и другие услуги по системе оплаты за услугу (FFS) Medi-Cal. Перед тем как получить стоматологическую помощь, вы должны предъявить стоматологу свою идентификационную карту получателя льгот Medi-Cal (BIC). Убедитесь, что поставщик услуг принимает FFS Dental и что вы не участвуете в плане управляемого медицинского обслуживания, который уже покрывает стоматологические услуги.

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

- Диагностические и профилактические стоматологические услуги, такие как осмотры, рентген и профессиональная чистка зубов
- Экстренная помощь для контроля боли
- Удаление зубов
- Пломбы
- Лечение корневых каналов (передние и задние зубы)
- Установка коронок (предварительно заготовленных и лабораторных)
- Глубокая чистка зубов (снятие зубного налёта и выравнивание корней)
- Полные и частичные зубные протезы
- Ортодонтическое лечение для детей, соответствующих критериям
- Фторирование (местное нанесение фторида)

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 ТТУ: 1-800-735-2922 или 711). Вы также можете посетить сайт Medi-Cal Dental по адресу <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (ТТУ 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Модель «Целостный подход к ребёнку» (WCM)

Программа «Целостный подход к ребёнку» (Whole Child Model, WCM) предоставляет медицински необходимые услуги и медицинское оборудование длительного пользования (DME) для лечения состояний, охватываемых Калифорнийской программой детского медицинского обслуживания (CCS), а также медицинских состояний, не связанных с CCS. Программа WCM обеспечивает координацию ухода и управление случаями в рамках первичной, специализированной и поведенческой медицинской помощи при состояниях, охватываемых CCS, а также состояниях, не связанных с CCS. Программа WCM реализуется в определённых округах. CCS — это государственная программа, которая занимается лечением детей и подростков младше 21 года, у которых диагностированы определённые заболевания, состояния или хронические проблемы со здоровьем, которые соответствуют критериям CCS.

Если CalOptima Health или ваш PCP считают, что у вас или у вашего ребёнка есть медицинское заболевание/состояние, соответствующее критериям CCS, вас направят в окружную программу CCS для оценки вашего права на участие. Персонал окружной CCS-программы примет решение о том, имеет ли ваш ребёнок право на получение услуг CCS. Если ваш ребёнок соответствует критериям для получения такого вида помощи, CalOptima Health назначит координатора по уходу из программы CCS, который будет помогать в организации лечения по заболеванию/состоянию, подпадающему под покрытие CCS. Координация осуществляется с участием медицинской команды по уходу и с учётом индивидуального плана ухода.

Программа CCS не охватывает все возможные состояния здоровья. Однако программа WCM покрывает расходы на услуги, необходимые по медицинским показаниям.

Примеры заболеваний/состояний, подпадающих под покрытие CCS, включают, среди прочего:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ■ Врожденный порок сердца | ■ Тяжёлые хронические заболевания почек |
| ■ Онкологические заболевания | ■ Заболевания печени |
| ■ Опухоли | ■ Заболевания кишечника |
| ■ Гемофилия | ■ Расщелина губы/нёба |
| ■ Серповидноклеточная анемия | ■ Спина бифида (расщепление позвоночника) |
| ■ Нарушения функции щитовидной железы | ■ Потеря слуха |
| ■ Диабет | |



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Катаракта
- Детский церебральный паралич
- Трансплантация, включая трансплантацию роговицы
- Эпилептические припадки (в определённых случаях)
- Ревматоидный артрит
- Мышечная дистрофия
- ВИЧ/СПИД
- Тяжёлые травмы головы, головного или спинного мозга
- Сильные ожоги
- Серьёзные аномалии прикуса и искривление зубо

Чтобы узнать больше о программе WCM, перейдите по ссылке:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CCSWholeChildModel.aspx>. Или позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Транспортные и дорожные расходы в рамках программы «Целостный подход к ребёнку» (WCM)

Если вы или ваша семья нуждаетесь в помощи, чтобы добраться до медицинского приёма, связанного с заболеванием/состоянием, подпадающим под покрытие CCS, и у вас нет других доступных ресурсов, вы можете получить поддержку на транспорт, питание, проживание, а также другие сопутствующие расходы, такие как парковка, платные дороги и т.п. Необходимо заранее обратиться в CalOptima Health и получить предварительное одобрение (предварительную авторизацию), прежде чем оплачивать транспорт, питание и проживание из собственных средств. CalOptima Health предоставляет немедицинскую и неэкстренную медицинскую транспортировку, как указано в Главе 4 «Льготы и услуги» настоящего справочника.

Если вы оплатили транспорт или дорожные расходы самостоятельно, и CalOptima Health сочтёт их медицински необходимыми, а также подтвердит, что вы пытались воспользоваться транспортом через CalOptima Health, вы сможете получить возврат средств от CalOptima Health.

Услуги на дому и в сообществе (HCBS), не входящие в программу «Целостный подход к ребёнку» (WCM)

Если вы соответствуете критериям для участия в программе отказа от институционального ухода 1915(c) (специальной государственной программе), вы можете получить услуги на дому и в сообществе, которые не связаны с заболеванием/состоянием, подпадающим под покрытие CCS, но необходимы для того, чтобы вы могли продолжать жить в условиях сообщества, а не в специализированном учреждении. Например, если вам требуются модификации жилья, чтобы обеспечить комфорт и безопасность в домашней обстановке, CalOptima Health не сможет оплатить эти расходы как часть лечения медицинского состояния по линии CCS.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Однако если вы участвуете в программе отказа от институционального ухода 1915(c), такие модификации жилья могут быть покрыты, если они признаны медицински необходимыми для предотвращения помещения в специализированное учреждение.

Когда вам исполняется 21 год, вы переходите из программы CCS во взрослую систему здравоохранения. В этот период вам может потребоваться записаться в программу отказа от институционального ухода 1915(c), чтобы продолжить получать услуги, ранее предоставлявшиеся через CCS, например, услуги индивидуального сестринского ухода (Private Duty Nursing).

1915(c) Программы отказа от институционального ухода в пользу предоставления услуг на дому и в сообществе (HCBS Waiver)

В Калифорнии действует шесть программ отказа 1915(c) (специальные государственные программы), которые позволяют штату предоставлять долгосрочные услуги и поддержку (LTSS) людям в условиях проживания в сообществе по их выбору, вместо размещения в учреждениях, таких как учреждения сестринского ухода или больницы. Medi-Cal заключила соглашение с федеральным правительством, которое позволяет предоставлять такие услуги в частном доме или в условиях, приближённых к домашним. Стоимость услуг, предоставляемых в рамках этих программ отказа, не должна превышать стоимость аналогичного ухода в учреждении. Чтобы участвовать в программе отказа от институционального ухода в пользу предоставления услуг на дому и в сообществе (HCBS Waiver), необходимо иметь право на полное страховое покрытие Medi-Cal. Некоторые программы отказа 1915(c) имеют ограниченную доступность на всей территории штата Калифорния и/или могут иметь лист ожидания. Шесть программ Medi-Cal по отказу от институционального ухода 1915(c):

- Программа отказа от институционального учреждения в пользу проживания с поддержкой (Assisted Living Waiver, ALW)
- Программа отказа от институционального ухода с правом самостоятельного выбора услуг (Self-Determination Program, SDP) для лиц с нарушениями развития
- Программа отказа от институционального ухода в пользу предоставления услуг на дому и в сообществе для жителей Калифорнии с нарушениями развития (Home and Community-Based Services for the Developmentally Disabled, HCBS-DD)
- Программа отказа от институционального ухода в пользу предоставления альтернативных услуг на дому и в сообществе (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Программа специальных условий Medi-Cal для альтернативного ухода (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), ранее называвшаяся Программой отказа от институционального ухода для пациентов с вирусом иммунодефицита человека/синдромом приобретенного иммунодефицита (ВИЧ/СПИД)
- Многоцелевая программа услуг для пожилых людей (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Чтобы узнать больше о программах отказа от институционального учреждения в рамках Medi-Cal, посетите сайт:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. Или позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Услуги поддержки на дому (IHSS)

Программа услуг поддержки на дому (In-Home Supportive Services, IHSS) предоставляет услуги по уходу на дому в качестве альтернативы размещению в учреждениях с уходом для лиц, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. Это касается пожилых людей, а также лиц со слепотой и/или инвалидностью. IHSS позволяет участникам безопасно оставаться в собственном доме. Ваш поставщик медицинских услуг должен подтвердить, что вам действительно необходим уход на дому и что без услуг IHSS вы рискуете быть помещённым в учреждение по уходу. Кроме того, программа IHSS проведёт оценку ваших потребностей.

Чтобы узнать больше о программе IHSS, доступной в вашем округе, перейдите по ссылке: <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. Или позвоните в управление социального обслуживания по вашему округу.

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

Некоторые виды услуг не покрываются CalOptima Health и Medi-Cal. Услуги, которые не покрываются CalOptima Health или Medi-Cal, включают, среди прочего:

- | | |
|--|---|
| ■ Экстракорпоральное оплодотворение (ЭКО), включая, в том числе, обследования и процедуры, направленные на диагностику или лечение бесплодия | ■ Модификацию транспортных средств |
| ■ Сохранение фертильности (репродуктивной функции) | ■ Экспериментальные (неутверждённые) методы лечения |
| | ■ Косметическую хирургию |
| | ■ Услуги парамедиков |

Чтобы узнать больше, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

5. Забота о здоровье детей и подростков

Дети и подростки в возрасте до 21 года могут получать специальные медицинские услуги сразу после регистрации в плане. Это гарантирует им получение необходимой профилактической и стоматологической помощи, а также помощи в области психического здоровья, включая услуги по поддержке развития и специализированные услуги. В этой главе подробно описаны указанные услуги.

Medi-Cal для детей и подростков

Все необходимые медицинские услуги для участников плана в возрасте до 21 года покрываются страховкой и предоставляются бесплатно. Ниже приведён перечень распространённых медицинских услуг, направленных на лечение или уход при наличии физических или психических нарушений и диагнозов.

Покрываемые услуги, включают, среди прочего:

- Профилактические осмотры детей и подростков (важные визиты, необходимые для здоровья ребёнка)
- Иммунизацию (прививки)
- Оценку и лечение поведенческого здоровья (психического здоровья и/или расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ)
- Оценку и лечение психического здоровья, включая индивидуальную, групповую и семейную психотерапию (специализированные услуги в области психического здоровья (SMHS) покрываются государственной окружной службой)
- Скрининг на неблагоприятные детские переживания (ACE)
- Расширенную координацию ухода (ECM) для приоритетных групп детей и подростков (POFs) — это льгота в рамках плана управляемой медицинской помощи (MCP) Medi-Cal
- Лабораторные анализы, включая анализ крови на отравление свинцом
- Образование в области здоровья и профилактики
- Услуги в области зрения
- Стоматологические услуги (покрываются программой Medi-Cal Dental)



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Услуги в области слуха (покрываются Калифорнийской программой детского медицинского обслуживания (CCS) для детей, соответствующих требованиям). Услуги для детей, не соответствующих требованиям CCS, покрывает CalOptima Health)
- Услуги по медицинскому уходу на дому, такие как индивидуальный сестринский уход (PDN), эрготерапия, физиотерапия, а также медицинское оборудование и расходные материалы

Эти услуги называются «Medi-Cal для детей и подростков» (Medi-Cal for Kids and Teens). Данная льгота также известна как льгота по программе раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT). Дополнительную информацию для участников программы «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 рамках руководства Bright Futures, направлены на поддержание здоровья вашего ребёнка (или вашего собственного, если вы моложе 21 года) и предоставляются бесплатно. Ознакомиться с рекомендациями Bright Futures можно по ссылке: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Расширенная координация ухода (Enhanced Care Management, ECM) — это льгота плана управляемого медицинского обслуживания (MCP) Medi-Cal, доступная во всех округах Калифорнии. Она предназначена для комплексного сопровождения участников MCP со сложными потребностями. Поскольку дети и подростки со сложными потребностями часто уже получают помощь от одного или нескольких координаторов по уходу в условиях фрагментированной системы предоставления услуг, ECM обеспечивает координацию между различными службами. К приоритетным группам детей и подростков, имеющим право на получение этой услуги, относятся:

- Дети и подростки, не имеющие постоянного места жительства
- Дети и подростки, которым грозит необоснованная госпитализация или обращение в отделение экстренной помощи (ER)
- Дети и подростки с серьёзными проблемами психического здоровья и/или расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ (SUD)
- Дети и подростки, зачисленные в Калифорнийскую программу медицинского обслуживания детей (CCS) или программу «Целостный подход к ребёнку» (WCM), реализуемую через CCS, у которых есть дополнительные потребности, выходящие за рамки критериев CCS



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Дети и подростки, вовлечённые в систему опеки
- Дети и подростки, проходящие этап перехода из исправительных учреждений для несовершеннолетних

Дополнительную информацию о ECM можно найти по адресу:

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

Кроме того, ведущим координаторам по уходу в рамках программы ECM настоятельно рекомендуется проводить оценку потребностей участников ECM в услугах социальной поддержки (Community Supports), предоставляемых планами управляемой медицинской помощи, как более экономичной альтернативы традиционным медицинским услугам и учреждениям. При наличии права и доступности, участники должны быть направлены на получение таких услуг социальной поддержки. Дети и подростки могут получить значительную пользу от ряда услуг социальной поддержки, включая мероприятия по устранению факторов, провоцирующих астму, консультирование в поиске жилья, услуги по временному уходу для ухаживающих лиц, центры отрезвления.

Услуги социальной поддержки предоставляются планами управляемого медицинского обслуживания (MCP) Medi-Cal и доступны всем соответствующим критериям участникам Medi-Cal, независимо от того, имеют ли они право на участие в программе ECM.

Более подробную информацию об услугах социальной поддержки 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 индивидуальный сестринский уход (PDN), считаются дополнительными. Эти услуги недоступны участникам Medi-Cal, которым уже исполнился 21 год. Чтобы продолжить получать такие услуги бесплатно, вам или вашему ребёнку может потребоваться зарегистрироваться в программе 1915(c) по отказу от институционального ухода в пользу предоставления услуг на дому и в сообществе (HCBS Waiver) или в другой программе долгосрочных услуг и поддержки (LTSS) до достижения 21 года. Если вы или ваш ребёнок получаете дополнительные услуги по программе Medi-Cal для детей и подростков и скоро достигнете 21 года, свяжитесь с CalOptima Health, чтобы обсудить возможные варианты продолжения ухода.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Медицинские осмотры и профилактические мероприятия для детей

Профилактический уход включает регулярные медицинские осмотры, скрининги, помогающие врачу выявить возможные проблемы на ранней стадии, а также консультации, направленные на обнаружение заболеваний, болезней или состояний до того, как они начнут вызывать осложнения. Регулярные осмотры позволяют врачу выявить возможные отклонения в состоянии здоровья — будь то медицинские, стоматологические, зрительные, слуховые, психические или связанные с употреблением психоактивных веществ (алкоголь или наркотики). CalOptima Health покрывает проведение таких осмотров для выявления проблем (включая проверку уровня свинца в крови) в любое время при наличии необходимости — даже если это не является частью планового визита для вас или вашего ребёнка.

Профилактический уход также включает иммунизацию (прививки), необходимую вам или вашему ребёнку. CalOptima Health обязан обеспечивать, чтобы все дети, зачисленные в план, получали все необходимые прививки во время визитов к врачу. Услуги профилактического ухода и скрининги предоставляются бесплатно и не требуют предварительного одобрения (предварительной авторизации).

Вашему ребёнку следует проходить осмотры в следующем возрасте:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ■ 2-4 дня после рождения | ■ 12 месяцев |
| ■ 1 месяц | ■ 15 месяцев |
| ■ 2 месяца | ■ 18 месяцев |
| ■ 4 месяца | ■ 24 месяца |
| ■ 6 месяцев | ■ 30 месяцев |
| ■ 9 месяцев | ■ Ежегодно с 3 до 20 лет |

Профилактические осмотры детей включают:

- Полный сбор анамнеза и медицинский осмотр с головы до пят
- Соответствующие возрасту прививки (штат Калифорния соблюдает график Bright Futures Американской академии педиатрии: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Лабораторные анализы, включая скрининг на отравление свинцом, если это необходимо по возрасту или показаниям
- Просвещение в области здоровья



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Проверку зрения и слуха
- Осмотр полости рта
- Оценку поведенческого здоровья

Если во время осмотра или скрининга врач обнаружит проблемы с физическим или психическим здоровьем вас или вашего ребёнка, вам или вашему ребёнку может потребоваться дополнительная медицинская помощь. CalOptima Health покрывает такую помощь без затрат для вас, включая следующую:

- Услуги врача, фельдшера (NP) и больничный уход
- Иммунизация (прививки), необходимая для поддержания здоровья
- Физиотерапия, логопедия и эрготерапия
- Услуги по медицинскому обслуживанию на дому, включая медицинское оборудование, расходные материалы и приспособления
- Лечение нарушений зрения, включая очки
- Лечение нарушений слуха, включая слуховые аппараты, если они не покрываются Калифорнийской программой детского медицинского обслуживания (CCS)
- Поведенческая терапия при таких состояниях, как расстройства аутистического спектра и другие нарушения развития
- Сопровождение случая (Case Management) и обучение в области здоровья
- Реконструктивная хирургия — операции, направленные на исправление или восстановление аномалий строения тела, вызванных врождёнными дефектами, нарушениями развития, травмами, инфекциями, опухолями или заболеваниями, с целью улучшения функций организма или восстановления нормального внешнего вида



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Анализ крови на отравление свинцом

Все дети, зачисленные в план CalOptima Health, должны проходить скрининг на отравление свинцом в возрасте 12 и 24 месяцев, либо в возрасте от 24 до 72 месяцев, если ранее тест не проводился. Дети могут сдать анализ крови на содержание свинца по запросу родителя или опекуна. Также ребёнок должен пройти обследование, если врач считает, что изменения в жизни ребёнка могли повысить риск отравления.

Помощь в получении медицинских услуг для детей и подростков

CalOptima Health поможет участникам плана младше 21 года и их семьям в получении необходимых медицинских услуг. Координатор по уходу CalOptima Health может:

- Рассказать о доступных услугах
- Помочь найти поставщиков медицинских услуг как внутри сети, так и вне её (при необходимости)
- Помочь записаться на приём
- Организовать медицинский транспорт, чтобы ребёнок мог добраться до места назначенного приёма
- Помочь с координацией ухода по услугам, которые не покрываются CalOptima Health, но могут быть доступны по программе Medi-Cal с оплатой за услугу (FFS), например:
 - Лечение и реабилитационные услуги при психических расстройствах и расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD)
 - Лечение стоматологических заболеваний, включая ортодонтию



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Другие услуги, доступные через программу Medi-Cal с оплатой за услугу (FFS) или другие программы

Стоматологические осмотры

Поддерживайте чистоту дёсен вашего малыша, аккуратно протирая их влажной мягкой тканью каждый день. Примерно в возрасте от четырёх до шести месяцев у детей начинается прорезывание зубов. Как только у ребёнка появится первый зуб или не позднее его первого дня рождения (в зависимости от того, что наступит раньше) следует записаться на первый приём к стоматологу.

Эти стоматологические услуги Medi-Cal предоставляются бесплатно:

Младенцы от 0 до 3 лет

- Первый визит к стоматологу
- Первый стоматологический осмотр
- Профилактические осмотры у стоматолога (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Рентген
- Чистка зубов (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Покрытие зубов фторлаком (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Пломбирование
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- *Седация (при медицинской необходимости)

Дети от 4 до 12 лет

- Профилактические осмотры у стоматолога (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Рентген
- Покрытие зубов фторлаком (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Чистка зубов (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Герметизация жевательных зубов
- Пломбирование
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- *Седация (при медицинской необходимости)



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Подростки от 13 до 20 лет

- Профилактические осмотры у стоматолога (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Рентген
- Покрытие зубов фторлаком (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Чистка зубов (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Ортодонтическое лечение (брекеты) — для тех, кто соответствует критериям
- Пломбирование
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Частичные и полные зубные протезы
- Снятие зубного налёта и выравнивание корней
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- *Седация (при медицинской необходимости)

*Поставщики услуг должны рассматривать возможность применения седации или общего наркоза в тех случаях, когда они обоснованно считают и документируют, что местный наркоз медицински нецелесообразен, а стоматологическое лечение либо уже одобрено, либо не требует предварительного одобрения (предварительной авторизации).

Вот некоторые причины, по которым местная анестезия не может быть использована и вместо неё может применяться седация или общий наркоз:

- Физическое, поведенческое, эмоциональное состояние или состояние, обусловленное особенностями развития, которое мешает пациенту реагировать на попытки стоматолога провести лечение
- Проведение обширных восстановительных или хирургических процедур
- Неконтактный ребенок
- Острый воспалительный процесс в месте предполагаемого укола
- Недостаточный обезболивающий эффект от местной анестезии

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, позвоните в Службу поддержки Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (линия ТТУ: 1-800-735-2922 или 711), либо посетите сайт: <https://smilecalifornia.org/>.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (ТТУ 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Направление на дополнительные услуги для поддержки школьного обучения

Если вы обеспокоены тем, что ваш ребёнок испытывает трудности с обучением или участием в школьной жизни, поговорите с лечащим врачом, учителями или администрацией школы ребёнка. В дополнение к медицинским льготам, покрываемым CalOptima Health, существуют и другие услуги, которые школа обязана предоставлять, чтобы помочь вашему ребёнку учиться и не отставать от сверстников. Услуги, которые могут быть предоставлены вашему ребёнку для помощи в обучении, включают:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| ■ Речевые и языковые услуги | ■ Социальная работа |
| ■ Психологические услуги | ■ Консультационные услуги |
| ■ Физиотерапия | ■ Услуги школьной медсестры |
| ■ Эрготерапия | ■ Транспортировка в школу и обратно |
| ■ Вспомогательные технологии | |

Эти услуги предоставляются и финансируются Департаментом образования штата Калифорния. Совместно с врачами и учителями вы можете разработать индивидуальный план, который наилучшим образом поможет вашему ребёнку.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

6. Сообщение о проблемах и их решение

Существует два способа сообщить о проблеме и решить её:

- Подача **жалобы (претензии)** — если у вас возникла проблема или вы недовольны планом CalOptima Health, поставщиком медицинских услуг или качеством оказанной поставщиком помощи.
- Подача **апелляции** — если вы не согласны с решением CalOptima Health об изменении или отказе в предоставлении медицинских услуг.
- Вы имеете право подать жалобу или апелляцию в CalOptima Health, чтобы сообщить 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. Ваш отзыв поможет нам улучшить качество обслуживания для всех участников плана.

Вы можете сначала связаться с CalOptima Health, чтобы сообщить о своей проблеме. Позвоните нам с 8 а.м. до 5:30 р.м. с понедельника по пятницу по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Расскажите нам о своей проблеме.

Также вам может помочь Омбудсмен по вопросам управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal при Департаменте здравоохранения (DHCS) Калифорнии. Он оказывает поддержку при возникновении проблем со вступлением в план медицинского страхования, сменой или выходом из него. Омбудсмен также поможет, если вы переехали и испытываете сложности с переводом ваших льгот Medi-Cal в новый округ. Вы можете позвонить в службу омбудсмана с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м. по телефону 1-888-452-8609. Звонок бесплатный.

Вы также можете подать жалобу в окружной офис по вопросам вашего права на участие в программе Medi-Cal. Если вы не уверены, куда можно обратиться с жалобой, позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Чтобы сообщить об ошибочной информации, связанной с вашей медицинской страховкой, позвоните в Medi-Cal с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м. по телефону 1-800-541-5555.

Жалобы

Жалоба (претензия) — это обращение, которое вы подаёте, если у вас возникла проблема или вы недовольны услугами, предоставляемыми CalOptima Health или поставщиком. Срок подачи жалобы не ограничен. Вы можете подать жалобу в CalOptima Health в любое время по телефону, письменно по почте или онлайн. Ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг также могут подать жалобу от вашего имени с вашего разрешения.

- **По телефону:** Позвоните в CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**) с 8 а.м. до 5:30 р.м. с понедельника по пятницу. Укажите ваш идентификационный номер участника плана медицинского страхования, ваше имя и причину вашей жалобы.
- **По почте:** Позвоните в CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**) и попросите выслать вам форму для подачи жалобы. После получения формы заполните её. Обязательно укажите ваше имя, идентификационный номер плана медицинского страхования и причину вашей жалобы. Опишите, что произошло, и как мы можем вам помочь.
Отправьте заполненную форму по адресу:
CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
Формы для подачи жалоб также можно получить в офисе вашего врача.
- **Онлайн:** Перейдите на сайт CalOptima Health по адресу **<https://caloptima.govfa.net/19>**.

Если вам нужна помощь в подаче жалобы, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги. Позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

В течение пяти календарных дней с момента получения вашей жалобы CalOptima Health отправит вам письмо с подтверждением. В течение 30 дней мы отправим вам еще одно письмо с информацией о том, как была решена ваша проблема. Если вы обратитесь в CalOptima Health с претензией, которая не касается медицинского покрытия, медицинской необходимости или экспериментального/исследуемого лечения, и ваша претензия будет решена к концу следующего рабочего дня, вы можете не получить письменного ответа.

Если ваша жалоба касается серьезной угрозы здоровью, мы начнем ускоренное (срочное) рассмотрение. Мы предоставим вам решение в течение 72 часов. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните нам по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

В течение 72 часов с момента получения жалобы мы определим, как будем её рассматривать и подлежит ли она ускоренному процессу. Если мы решим, что ускоренное рассмотрение не требуется, мы сообщим вам, что жалоба будет рассмотрена в течение 30 дней. Вы также можете напрямую обратиться в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) по любой причине, в том числе, если вы считаете, что ваша жалоба требует ускоренного рассмотрения, вы не получили ответа от CalOptima Health в течение 72 часов, или вы не согласны с решением CalOptima Health.

Жалобы, касающиеся аптечных льгот Medi-Cal Rx, не рассматриваются через процесс подачи жалоб CalOptima Health. Участники могут подавать жалобы в отношении аптечных льгот Medi-Cal Rx, позвонив по телефону 1-800-977-2273 (линия ТТУ: 1-800-977-2273, опция 7, либо позвоните на номер 711). Или перейдите по ссылке: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Жалобы, связанные с аптечными услугами, не входящими в Medi-Cal Rx, могут быть рассмотрены через процесс подачи жалоб и апелляций CalOptima Health.

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 Уведомление о решении (Notice of Action, NOA), в котором говорится, что услуга была отклонена, отложена, изменена или прекращена, и вы не согласны с этим решением — вы можете подать апелляцию. Ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг также может подать апелляцию от вашего имени с вашего письменного разрешения.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Вы должны подать апелляцию в течение 60 дней с даты, указанной в уведомлении NOA от CalOptima Health. Если мы приняли решение сократить, приостановить или прекратить услугу, которую вы уже получаете, вы можете продолжить получать эту услугу до вынесения решения по вашей апелляции. Это называется «продолжением обслуживания в период рассмотрения» (Aid Paid Pending). Чтобы воспользоваться правом на продолжение обслуживания в период рассмотрения, вы должны подать апелляцию в течение 10 дней с даты, указанной в NOA, или до даты, когда, по нашим данным, ваше обслуживание будет прекращено, в зависимости от того, какая дата наступит позже. Если вы подаёте апелляцию в таких обстоятельствах, услуга будет предоставляться до тех пор, пока не будет принято решение по вашей апелляции.

Вы можете подать апелляцию по телефону, письменно по почте или онлайн:

- **По телефону:** Позвоните в CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**) с 8 а.м. до 5:30 р.м. с понедельника по пятницу. Укажите ваше имя, идентификационный номер участника плана медицинского страхования и услугу, по которой вы подаёте апелляцию.
- **По почте:** Позвоните в CalOptima Health по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**) и попросите выслать вам форму для подачи апелляции. После получения формы заполните её. Обязательно укажите ваше имя, идентификационный номер участника плана медицинского страхования и услугу, по которой вы подаёте апелляцию.

Отправьте заполненную форму по адресу:

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

Формы для подачи апелляции также можно получить в офисе вашего врача.

- **Онлайн:** Посетите сайт CalOptima Health. Перейдите по ссылке: **<https://caloptima.govfa.net/19>**.

Если вам нужна помощь с подачей апелляции или продолжением обслуживания в период рассмотрения (Aid Paid Pending), мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги. Позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

В течение пяти дней с момента получения вашей апелляции CalOptima Health отправит вам письмо с подтверждением. В течение 30 дней мы сообщим вам наше решение по апелляции и направим Уведомление о решении по апелляции (Notice of Appeal Resolution, NAR). Если мы не предоставим вам решение по вашей апелляции в течение 30 дней, вы можете запросить государственное слушание на уровне штата (State Hearing) через Департамент социального обслуживания Калифорнии (CDSS).

Если вы или ваш лечащий врач считаете, что ожидание решения по апелляции может представлять угрозу для вашей жизни, здоровья или способности функционировать, и поэтому вы хотите, чтобы мы приняли решение быстро, вы можете запросить ускоренное (срочное) рассмотрение. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Мы примем решение в течение 72 часов с момента получения вашей апелляции. Если речь идёт о срочной медицинской ситуации, например, если она представляет серьёзную угрозу для здоровья, вам не нужно сначала подавать апелляцию в CalOptima Health, прежде чем обращаться с жалобой в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC).

Что делать, если вы не согласны с решением по апелляции

Если вы подали апелляцию и получили уведомление NAR, в котором говорится, что мы оставили свое решение без изменений, или если вы не получили уведомление NAR в течение 30 дней, вы можете:

- Запросить **государственное слушание на уровне штата (State Hearing)** через Департамент социального обслуживания Калифорнии (CDSS), где ваш случай рассмотрит судья. Бесплатный номер телефона CDSS: 1-800-743-8525 (линия ТТУ: 1-800-952-8349). Вы также можете подать запрос на проведение государственного слушания онлайн по ссылке: <https://www.cdss.ca.gov>. Дополнительные способы подачи запроса на проведение государственного слушания можно найти в разделе «Государственные слушания» далее в этой главе.

Вы не обязаны платить за запрос государственного слушания.

В разделах ниже приведена дополнительная информация о том, как подать запрос на проведение государственного слушания на уровне штата.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Жалобы и апелляции, касающиеся аптечных льгот по программе Medi-Cal Rx, не рассматриваются через CalOptima Health. Чтобы подать жалобу или апелляцию по поводу аптечных льгот Medi-Cal Rx, позвоните по телефону 1-800-977-2273 (линия ТТУ: 1-800-977-2273, опция 7, либо позвоните на номер 711).

Если вы не согласны с решением по вашей аптечной льготе Medi-Cal Rx, вы можете подать запрос о проведении государственного слушания.

Государственные слушания

Государственное слушание на уровне штата — это встреча между вами, CalOptima Health и судьёй из Департамента социального обслуживания Калифорнии (CDSS). Судья поможет разобраться в вашей ситуации и определить, было ли решение CalOptima Health правильным. Вы имеете право запросить государственное слушание, если вы уже подали апелляцию в CalOptima Health, но остались недовольны нашим решением, или если вы не получили решение по своей апелляции в течение 30 дней.

Вы должны подать запрос на государственное слушание в течение 120 дней с даты, указанной в нашем Уведомлении NAR. Если во время рассмотрения апелляции вы получали услуги в соответствии с правом на продолжение обслуживания в период рассмотрения (Aid Paid Pending), и хотите, чтобы они продолжались до вынесения решения по государственному слушанию, вы должны подать запрос на государственное слушание в течение 10 дней с даты нашего Уведомления NAR или до даты, когда, по нашим данным, ваше обслуживание будет прекращено, в зависимости от того, что наступит позже.

Если вам нужна помощь, чтобы убедиться, что услуги будут продолжаться в соответствии с правом на продолжение обслуживания в период рассмотрения до окончательного решения по государственному слушанию, свяжитесь с CalOptima Health с 8 а.м. до 5:30 р.м., с понедельника по пятницу, по телефону **1-888-587-8088**. Если у вас есть трудности со слухом или речью, позвоните по номеру **711**. Ваш уполномоченный представитель или поставщик медицинских услуг также может подать запрос на проведение государственного слушания на уровне штата с вашего письменного разрешения.

В некоторых случаях вы можете подать запрос на проведение государственного слушания без завершения нашей процедуры апелляции.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

6 | Сообщение о проблемах и их решение

Например, если план CalOptima Health не уведомил вас должным образом или вовремя о ваших услугах, вы можете запросить государственное слушание, без прохождения процедуры апелляции. Это называется предполагаемым исчерпанием (Deemed Exhaustion). Ниже приведены примеры ситуаций, когда применяется предполагаемое исчерпание процедуры апелляции:

- Мы не предоставили вам письмо NOA или NAR на предпочитаемом вами языке
- Мы допустили ошибку, которая затрагивает ваши права
- Мы не предоставили вам письмо NOA
- Мы не предоставили вам письмо NAR
- Мы допустили ошибку в нашем письме NAR
- Мы не приняли решение по вашей апелляции в течение 30 дней
- Мы признали ваше дело срочным, но не ответили на вашу апелляцию в течение 72 часов

Вы можете подать запрос на государственное слушание следующими способами:

- **По телефону:** Позвоните в Отдел государственных слушаний CDSS по телефону 1-800-743-8525 (линия TTY: 1-800-952-8349)
- **По почте:** Заполните форму, прилагаемую к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте её по адресу:
California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814
- **Онлайн:** Подайте запрос на слушание через сайт: www.cdss.ca.gov
- **По электронной почте:** Заполните форму, прилагаемую к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте её по электронной почте на адрес Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Примечание: Если вы отправите его по электронной почте, существует риск того, что кто-то, помимо Отдела государственных слушаний, сможет перехватить ваше письмо. Рекомендуется использовать более безопасный способ отправки запроса.
- **По факсу.** Заполните форму, которая прилагается к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте её по факсу в Отдел государственных слушаний или на бесплатный номер 1-833-281-0903.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: www.caloptima.org.

Если вам нужна помощь с подачей запроса на государственное слушание, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги. Позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Во время слушания вы сможете объяснить судье, почему вы не согласны с решением CalOptima Health. Представители CalOptima Health расскажут судье, как было принято это решение. Суд может принять решение по вашему делу в течение 90 дней. План CalOptima Health обязан выполнить решение судьи.

Если вы хотите, чтобы CDSS принял быстрое решение, потому что ожидание государственного слушания может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность полноценно функционировать, вы, ваш уполномоченный представитель или ваш поставщик услуг можете обратиться в CDSS с просьбой о проведении ускоренного (срочного) государственного слушания. CDSS должен принять решение не позднее, чем через три рабочих дня после получения полного пакета документов по вашему делу от CalOptima Health.

Мошенничество, растрата и злоупотребления

Если вы подозреваете, что поставщик медицинских услуг или получатель льгот Medi-Cal совершил мошенничество, растрату или злоупотребление, вы обязаны сообщить об этом, позвонив по конфиденциальному бесплатному номеру 1-800-822-6222 или подав жалобу онлайн на сайте: <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Мошенничество, растрата и злоупотребления со стороны поставщиков услуг включают:

- Подделку медицинских записей
- Назначение лекарств в объёмах, превышающих медицинскую необходимость
- Предоставление медицинских услуг в объёмах, превышающих медицинскую необходимость
- Выставление счетов за услуги, которые фактически не были оказаны
- Выставление счетов за профессиональные услуги, которые не были выполнены специалистом
- Предложение участникам бесплатных или со скидкой товаров и услуг с целью повлиять на выбор поставщика услуг
- Изменение поставщика первичной медицинской помощи (PCP) для участника без ведома самого участника



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

6 | Сообщение о проблемах и их решение

Мошенничество, растрата и злоупотребления со стороны лица, получающего льготы, включают, среди прочего:

- Передача, продажа или предоставление своей идентификационной карты участника плана медицинского страхования или идентификационной карты Medi-Cal (BIC) другому лицу
- Получение одинаковых или схожих медицинских процедур или лекарств у нескольких поставщиков
- Обращение в отделение экстренной помощи (ER) без наличия экстренной ситуации
- Использование чужого номера социального страхования или идентификационного номера плана медицинского страхования
- Использование медицинского или немедицинского транспорта для целей, не связанных с медицинским обслуживанием, для услуг, не покрываемых Medi-Cal, или при отсутствии медицинского приёма или необходимости забрать рецептурный препарат

Чтобы сообщить о мошенничестве, растрате или злоупотреблении, укажите имя, адрес и идентификационный номер лица, совершившего мошенничество, растрату или злоупотребление. Предоставьте как можно больше информации о человеке, например, номер телефона или, если это поставщик услуг, его специализацию. Укажите даты событий и кратко опишите, что именно произошло.

Отправьте информацию о нарушении 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 ТТУ: **711**)



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**).
CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м.
Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

7. Права и обязанности

Как участник плана CalOptima Health, вы обладаете определёнными правами и несёте определённые обязанности. В этой главе разъясняются ваши права и обязанности, а также приводятся юридические уведомления, на которые вы имеете право как участник CalOptima Health.

Ваши права

Как участник плана CalOptima Health, вы имеете право:

- На уважительное и достойное отношение, с должным вниманием к вашей конфиденциальности и необходимости сохранять в тайне медицинскую информацию, включая историю болезни, психическое и физическое состояние, лечение, а также репродуктивное и сексуальное здоровье
- На получение информации о плане медицинского обслуживания и его услугах, включая перечень покрываемых услуг, поставщиков, специалистов, а также права и обязанности участников
- На получение письменной информации для участников, включая уведомления о жалобах и апелляциях, в полном переводе на предпочитаемый вами язык
- На возможность вносить предложения по политике CalOptima Health в отношении прав и обязанностей участников
- На выбор поставщика первичной медицинской помощи (PCP) из числа специалистов, входящих в сеть CalOptima Health
- На своевременный доступ к поставщикам услуг из сети плана
- На участие в принятии решений о собственном лечении совместно с поставщиками услуг, включая право отказаться от лечения
- На подачу жалоб — устно или письменно — в отношении организации или полученной медицинской помощи
- На получение информации о медицинских основаниях решений CalOptima Health об отказе, отсрочке, прекращении (завершении) или изменении запроса на медицинскую помощь
- На координацию медицинского обслуживания
- На подачу апелляции по поводу решений об отказе, отсрочке или ограничении услуг или льгот



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- На бесплатные услуги устного, жестового и письменного перевода на ваш язык
- На возможность получить бесплатную юридическую помощь в местной юридической консультации или других организациях
- На составление предварительных распоряжений (Advance Directive) о медицинском обслуживании
- На подачу запроса о проведении государственного слушания, если вам было отказано в предоставлении услуги или льготы, и вы уже подали апелляцию в CalOptima Health, но остались недовольны решением, либо если вы не получили решение по своей апелляции в течение 30 дней, включая информацию об условиях, при которых возможно ускоренное слушание
- На выход из плана CalOptima Health и переход на другой медицинский план в пределах округа по вашему запросу
- На доступ к услугам, предоставляемым несовершеннолетним с их согласия
- На бесплатное получение письменной информации для участников в альтернативных форматах (например, шрифт Брайля, крупный шрифт, аудио или доступные электронные форматы) по запросу и в разумные сроки, соответствующие формату, в соответствии с разделом 14182 (b)(12) Кодекса социального обеспечения и учреждений (W&I Code)
- На защиту от любых форм ограничения свободы или изоляции, применяемых в целях принуждения, наказания, удобства персонала или мести
- На получение достоверной информации о доступных вариантах лечения и альтернативах, изложенной в форме, соответствующей вашему состоянию и уровню понимания, независимо от стоимости или покрытия
- На доступ к своей медицинской документации и получение её копий, а также на запрос о её исправлении или дополнении в соответствии с разделами 164.524 и 164.526 Кодекса федеральных нормативных актов (CFR) 45.
- На свободную реализацию своих прав без негативного влияния на отношение к вам со стороны CalOptima Health, поставщиков услуг или государственных органов
- На доступ к услугам по планированию семьи, независимым родильным центрам, федеральным квалифицированным медицинским учреждениям, поставщикам медицинских услуг для индейцев, услугам акушеров, сельским медицинским центрам, услугам по лечению инфекций, передающихся половым путём, а также к экстренной медицинской помощи вне сети CalOptima Health в соответствии с федеральным законодательством



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Ваши обязанности

Участники плана CalOptima Health обязаны:

- Знать, понимать и соблюдать положения Справочника участника
- Понимать свои медицинские потребности и сотрудничать с поставщиками медицинских услуг для составления плана лечения
- Следовать плану лечения, согласованному с вашими поставщиками медицинских услуг
- Сообщать CalOptima Health и поставщикам медицинских услуг всю необходимую информацию о вашем состоянии здоровья, чтобы обеспечить надлежащий уход
- Записываться на приёмы и приходить на них, а также заранее уведомлять поставщика услуг, если необходимо отменить визит
- Изучать особенности своего состояния здоровья и способы его поддержания
- Участвовать в программах медицинского обслуживания, направленных на укрепление здоровья
- Сотрудничать и проявлять уважение к людям, которые участвуют в оказании вам медицинской помощи

Уведомление о недопущении дискриминации

Дискриминация запрещена законом. План CalOptima Health соблюдает законы о гражданских правах на уровне штата и федерального правительства. План CalOptima Health не допускает дискриминации, исключения или неравного обращения с людьми на основании их пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, психических или физических ограничений, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

План CalOptima Health предоставляет:

- Бесплатные средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, которые облегчают их общение и обеспечивают доступность информации, такие как:
 - услуги квалифицированных сурдопереводчиков
 - письменные материалы в альтернативных форматах: крупным шрифтом, в аудиоформате, доступном электронном формате и др.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Бесплатные языковые услуги для тех, чей основной язык не является английским, такие как:
 - услуги квалифицированных устных и жестовых переводчиков
 - письменные материалы, переведённые на другие языки

Если вам нужны эти услуги, свяжитесь с CalOptima Health с 8 а.м. до 5:30 р.м по телефону **1-888-587-8088**. Если у вас нарушения слуха или речи, позвоните по номеру **711**, чтобы воспользоваться калифорнийской службой ретрансляции.

Как подать жалобу

Если вы полагаете, что CalOptima Health не предоставил эти услуги или допустил дискриминацию по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, психических или физических ограничений, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы имеете право подать жалобу в Службу рассмотрения жалоб и апелляций (Grievance & Appeals Resolution Services) плана CalOptima Health. Жалобу можно подать по телефону, в письменной форме, лично или в электронном виде:

- **По телефону:** Свяжитесь со Службой рассмотрения жалоб и апелляций CalOptima Health с 8 а.м. до 5:30 р.м., с понедельника по пятницу, по телефону **1-888-587-8088**. Если у вас нарушения слуха или речи, позвоните по номеру **711**, чтобы воспользоваться калифорнийской службой ретрансляции.
- **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
- **Лично:** Посетите кабинет вашего лечащего врача или офис CalOptima Health и сообщите о своём желании подать жалобу.
- **Онлайн:** Перейдите на сайт CalOptima Health:
<https://caloptima.govfa.net/19>.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Управление по гражданским правам — Департамент здравоохранения Калифорнии

Вы можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по гражданским правам при Департаменте здравоохранения (DHCS) штата Калифорния любым удобным способом — по телефону, в письменной форме или в электронном виде:

- **По телефону:** Позвоните по номеру 1-916-440-7370. Если у вас имеются трудности со слухом или речью, воспользуйтесь линией TTY: 711 (служба ретрансляции).
- **По почте:** Заполните форму жалобы с официального сайта или напишите письмо и отправьте по адресу:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Формы для подачи жалобы доступны по ссылке:

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Онлайн:** Направьте жалобу по электронной почте на адрес:
CivilRights@dhcs.ca.gov.

Управление по гражданским правам — Департамент здравоохранения и социальных служб США

Если вы считаете, что столкнулись с дискриминацией по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по гражданским правам при Департаменте здравоохранения и социальных служб (DHHS) США по телефону, в письменной форме или в электронном виде:

- **По телефону:** Позвоните по номеру 1-800-368-1019. Если у вас имеются трудности со слухом или речью, позвоните на линию TTY по номеру 1-800-537-7697 или 711, чтобы воспользоваться калифорнийской службой ретрансляции.
- **По почте:** Заполните форму жалобы с официального сайта или напишите письмо и отправьте по адресу:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Формы для подачи жалобы доступны по ссылке:
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Онлайн:** Подайте жалобу через Портал жалоб Управления по гражданским правам по следующей ссылке: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Как участники могут влиять на деятельность страхового плана

CalOptima Health хочет слышать ваше мнение. CalOptima Health регулярно проводит встречи, на которых обсуждается, что работает хорошо и как можно улучшить работу CalOptima Health. Участники программы приглашаются на эти встречи. Приходите!

Консультативный комитет участников CalOptima Health (MAC)

План CalOptima Health создал Консультативный комитет участников (Member Advisory Committee, MAC), который собирается ежемесячно. В состав комитета входят участники плана, представители сообщества, правозащитники, а также сотрудники Управления социального обслуживания (SSA) и Управления здравоохранения (HCA). Вы можете присоединиться к этому комитету, если хотите. Комитет обсуждает пути улучшения политики CalOptima Health и отвечает за:

- Выявление проблем, с которыми сталкиваются участники при получении медицинских услуг, и представление отчётов Совету директоров CalOptima Health

Консультативный комитет участников программы «Целостный подход к ребёнку»

План CalOptima Health создал специальную группу под названием Консультативный комитет участников программы «Целостный подход к ребёнку» (Whole-Child Model Member Advisory Committee), которая собирается один раз в два месяца. В состав этой группы входят родители, опекуны или приёмные родители детей — участников программы CalOptima Health, соответствующих критериям для получения медицинских услуг по Калифорнийской программе детского медицинского обслуживания (CCS), а также представители сообщества. Вы можете присоединиться к этой группе, если хотите. Комитет обсуждает пути улучшения политики CalOptima Health и отвечает за:



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- Выявление проблем, с которыми сталкиваются участники при получении медицинских услуг, и представление отчётов Совету директоров CalOptima Health

Если вы хотите стать частью этой группы, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Уведомление о политике конфиденциальности

Официальное заявление, описывающее политику и процедуры CalOptima Health по обеспечению конфиденциальности медицинской документации, доступно и будет предоставлено вам по запросу.

Если вы достигли возраста и обладаете правом на самостоятельное согласие на получение деликатных (чувствительных) медицинских услуг, вам не требуется разрешение других участников плана для получения деликатных медицинских услуг или подачи страхового требования на возмещение таких услуг. Подробнее о деликатных медицинских услугах читайте в разделе «Деликатная медицинская помощь» Главы 3 данного справочника.

Вы можете попросить CalOptima Health направлять информацию о деликатных медицинских услугах на другой почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона по вашему выбору. Это называется «запрос на конфиденциальную коммуникацию». Если вы дали согласие на получение помощи, CalOptima Health не будет передавать информацию о получаемых вами деликатных услугах третьим лицам без вашего письменного разрешения. Если вы не укажете альтернативный почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона, CalOptima Health будет направлять сообщения на ваше имя по адресу или телефону, указанным в системе.

CalOptima Health уважает ваш выбор формы и формата получения конфиденциальной информации и будет направлять сообщения в соответствии с вашими предпочтениями. Или мы обеспечим, чтобы передаваемая информация была легко преобразуема в желаемую вами форму и формат. Информация будет направляться по альтернативному адресу, указанному вами. Ваш запрос на конфиденциальную коммуникацию будет действовать до тех пор, пока вы его не отмените или не подадите новый запрос на конфиденциальную коммуникацию.

Вы можете запросить конфиденциальную коммуникацию, заполнив и отправив форму запроса на ограничения в отношении способа/метода конфиденциальной коммуникации. Запрос на конфиденциальную коммуникацию можно подать лично в Службу поддержки CalOptima Health. Сотрудники Службы поддержки CalOptima



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**).
CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м.
Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Health может помочь вам или вашему уполномоченному представителю заполнить форму запроса на ограничения в отношении способа/метода конфиденциальной коммуникации.

Ниже приводится заявление CalOptima Health, описывающее политику и процедуры CalOptima Health по обеспечению конфиденциальности вашей медицинской документации (так называемое «Уведомление о политике конфиденциальности»):

CalOptima Health предлагает вам доступ к медицинскому обслуживанию через наш план Medi-Cal, наш план OneCare (HMO D-SNP) — специальный план Medicare Advantage для лиц с особыми потребностями, а также через нашу Программу комплексного ухода за пожилыми людьми (PACE). В соответствии с законами штата и федерального правительства мы обязаны защищать вашу медицинскую информацию. После того как вы получаете право на вступление в один из наших планов медицинского страхования и регистрируетесь в нём, Medicare или Medi-Cal передают нам ваши данные. Мы также получаем медицинскую информацию от ваших врачей, клиник, лабораторий и больниц для одобрения и оплаты вашего медицинского обслуживания.

В настоящем уведомлении разъясняется, каким образом может использоваться и передаваться ваша медицинская информация, а также как вы можете получить к ней доступ. Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с этим документом.

Ваши права

Когда речь идет о вашей медицинской информации, у вас есть определённые права.

Ниже описаны ваши права и наша ответственность по их защите.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

<p>Как мы защищаем ваши данные</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Мы используем меры защиты при физическом и электронном доступе к вашим данным, которые могут включать информацию о расе, этнической принадлежности, языке, гендерной идентичности и сексуальной ориентации. • Наши правила и процедуры определяют, что допускается и что не допускается при работе с вашей медицинской информацией, включая информацию о расе, этнической принадлежности, языке, гендерной идентичности и сексуальной ориентации. • Электронный доступ может включать различные медиаформаты, устройства, оборудование и хранилища данных. • Мы не допускаем дискриминации участников на основании какой-либо конфиденциальной информации.
<p>Получение копий вашей медицинской и страховой документации</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Вы можете запросить ознакомление или получение копии ваших медицинских и страховых записей, а также другой имеющейся у нас информации о вашем здоровье. Для этого нужно направить письменный запрос. Мы отправим вам форму для заполнения. За расходы на копирование и почтовую отправку может взиматься плата. Для получения копии или просмотра медицинских записей необходимо предъявить действительное удостоверение личности. • Мы предоставим копию или краткое содержание записей, как правило, в течение 30 дней с момента получения запроса. • В некоторых случаях, предусмотренных законом, доступ к определённой части информации может быть ограничен. • CalOptima Health не имеет полного доступа к вашим медицинским записям. Если вы хотите просмотреть, получить копию или внести изменения в свою медицинскую документацию, обратитесь к своему врачу или в клинику.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

<p>Внесение исправлений в вашу медицинскую и страховую документацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Вы имеете право направить нам письменный запрос на исправление информации в вашей документации, если считаете её неточной или неполной. Запрос необходимо подать в письменной форме. • Мы можем отклонить ваш запрос, если эти записи не создавались и не хранятся в CalOptima Health или если, по нашему мнению, информация является верной и полной. В любом случае мы уведомим вас письменно в течение 60 дней. • Если мы не внесем запрошенные вами изменения, вы можете выразить несогласие и попросить нас пересмотреть наше решение. Вы также можете направить письменное пояснение с указанием причин вашего несогласия. Оно будет приложено к вашим записям.
<p>Запрос на конфиденциальную коммуникацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Вы можете попросить нас связываться с вами удобным для вас способом (например, по домашнему или рабочему телефону), либо направлять корреспонденцию по другому адресу. • Мы рассмотрим все обоснованные запросы. Мы обязаны ответить «да», если вы сообщите нам, что в противном случае вы подвергнетесь опасности.
<p>Ограничение использования и передачи информации</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Вы можете попросить нас не использовать и не передавать некоторые данные для целей лечения, оплаты или административных процессов в части здравоохранения. • Мы не обязаны выполнять такую просьбу и можем отказать, если ограничение повлияет на ваше лечение.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Запрос списка получателей информации	<ul style="list-style-type: none"> • Вы можете запросить список всех случаев передачи вашей медицинской информации за последние 6 лет до даты запроса. • Вы имеете право запросить сведения о том, какая информация была передана, а также кому, когда и для чего она была передана. • Мы включим в список всю раскрытую информацию, кроме случаев передачи данных для целей лечения, оплаты или административной работы, а также других случаев, когда передача была осуществлена по вашей просьбе.
Получение копии этого уведомления о политике конфиденциальности	<ul style="list-style-type: none"> • Вы можете запросить бумажный экземпляр этого уведомления в любое время, даже если раньше согласились получать его в электронном виде. Мы обязательно предоставим вам бумажную копию по первому требованию. • Этот документ также доступен на нашем сайте: www.caloptima.org.
Назначение доверенного лица	<ul style="list-style-type: none"> • Если вы оформили медицинскую доверенность или у вас есть законный представитель, этот человек может действовать от вашего имени и принимать решения относительно вашей медицинской информации. • Перед тем как предоставить ему доступ, мы проверим, что его полномочия подтверждены и он может действовать от вашего имени.
Если вы считаете, что ваши права нарушены	<ul style="list-style-type: none"> • Если вы считаете, что мы нарушили ваши права, вы можете подать жалобу, связавшись с нами через контактные данные, указанные в этом уведомлении. • Мы гарантируем, что подача жалобы не повлечет для вас никаких негативных последствий.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Ограничение на передачу информации при самостоятельной оплате	<ul style="list-style-type: none"> • Если вы полностью оплатили медицинскую услугу сами, вы можете попросить своего врача не передавать сведения об этой услуге в CalOptima Health. Если вы или ваш врач отправите в CalOptima Health запрос на оплату, мы не обязаны соблюдать это ограничение. Если по закону требуется раскрыть эту информацию, план CalOptima Health не обязан исполнять такое ограничение.
--	--

Для определённой медицинской информации, вы можете сообщить нам о своих предпочтениях относительно того, какие сведения мы можем передавать.

Если у вас есть предпочтения относительно того, как мы передаем вашу информацию в описанных ниже случаях, пожалуйста, сообщите нам об этом. В большинстве случаев, когда мы используем или передаём вашу защищённую медицинскую информацию (Protected Health Information, PHI) не для лечения, оплаты или административных задач, мы предварительно запрашиваем у вас письменное разрешение. Если вы дали нам свое разрешение, вы можете в любое время отозвать его в письменной форме. Передача, сделанная на основании ранее выданного разрешения, не может быть отменена, но после отзыва мы прекращаем дальнейшее использование или передачу этих данных.

В таких случаях вы можете разрешить:	<ul style="list-style-type: none"> • Передавать информацию членам вашей семьи, близким друзьям или другим лицам, которые участвуют в оплате вашего лечения. • Передавать информацию в случае стихийного бедствия.
---	---



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

<p>Мы <i>никогда</i> не передаём следующую информацию без вашего письменного согласия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Данные 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. • Сведения, связанные с прохождением психотерапии: для любого использования или раскрытия информации о психотерапии нам необходимо получить ваше разрешение, кроме случаев, когда эти сведения нужны для лечения, оплаты или административных нужд. • Информацию о вашей расе, этнической принадлежности, языке, гендерной идентичности и сексуальной ориентации, кроме случаев, когда эти сведения нужны для лечения, оплаты или административных нужд. • Информацию о вашей расе, этнической принадлежности, языке, гендерной идентичности и сексуальной ориентации для целей страхового андеррайтинга, отказа в обслуживании и покрытия или для определения размера льгот. • Ваши персональные данные для маркетинговых нужд. • Ваши персональные данные с целью продажи.
---	---

Наши обязанности

- Мы обязаны по закону обеспечивать защиту и конфиденциальность вашей медицинской информации.
- Если произойдёт утечка данных, которая могла повлиять на конфиденциальность или безопасность вашей информации, мы незамедлительно сообщим вам об этом.
- Мы обязаны соблюдать обязанности и правила конфиденциальности, описанные в настоящем уведомлении, и предоставить вам его копию.
- Мы не будем использовать или передавать вашу информацию иным образом, кроме как указано здесь, без вашего письменного согласия. Если вы дадите своё согласие, вы можете в любой момент изменить своё решение. В таком случае, вам понадобится отозвать своё согласие в письменной форме.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Использование и раскрытие нами информации

Ваша информация может использоваться и передаваться планом CalOptima Health исключительно для целей лечения, оплаты медицинских услуг и ведения административных процессов, связанных с программами Medi-Cal, Medicare (OneCare) или PACE, в которых вы зарегистрированы. Мы можем обмениваться вашей информацией с медицинскими специалистами и учреждениями, которые участвуют в вашем лечении. К сведениям, которые могут быть использованы или переданы, относятся, в том числе:

- Ваше полное имя
- Адрес
- История оказанной медицинской помощи и лечения
- Стоимость лечения или оплата медицинских услуг

Вот несколько примеров того, как мы передаем вашу информацию лицам, участвующим в вашем лечении:

<p>Помощь в организации лечения и ухода</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Мы можем использовать вашу медицинскую информацию и передавать её специалистам, которые участвуют в вашем лечении. Эти данные могут включать сведения о вашей расе, этнической принадлежности, языке, гендерной идентичности и сексуальной ориентации, чтобы предоставить услуги, наиболее соответствующие вашим потребностям. 	<p>Пример: Врач направляет нам данные о вашем диагнозе и плане лечения, чтобы мы могли скоординировать дополнительные услуги. Мы передаем эти сведения врачам, клиникам и другим специалистам, чтобы вы получили необходимую медицинскую помощь.</p>
--	--	---



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Административная работа организации (внутренние процессы)	<ul style="list-style-type: none"> Мы можем использовать и передавать вашу медицинскую информацию внутри организации и связываться 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 улучшения качества обслуживания, что может включать анализ качества получаемой вами медицинской помощи и услуг. Мы также можем использовать эту информацию при проведении аудита и расследовании случаев мошенничества.
Оплата медицинских услуг	<ul style="list-style-type: none"> Мы можем использовать и передавать 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 пересылать счета другим страховым программам или организациям для оплаты.
Администрирование плана	<ul style="list-style-type: none"> 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 администрирования плана. 	Пример: DHCS заключает контракт с нами на предоставление страхового медицинского покрытия, и мы передаём им определённую информацию.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Как еще мы можем использовать или передавать вашу медицинскую информацию?

Нам разрешено или от нас требуется передавать вашу информацию по другим причинам, как правило, в интересах общества, например, в целях общественного здравоохранения и научных исследований. Закон требует, чтобы мы соблюдали определённые условия перед тем, как использовать ваши данные по таким причинам.

Поддержка общественного здоровья и безопасности	<p>Мы можем передавать информацию о вашем здоровье в определенных ситуациях, таких как:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Профилактика заболеваний. • Участие в отзывах продукции. • Сообщения о побочных реакциях на лекарственные препараты. • Сообщение о предполагаемом случае жестокого обращения, пренебрежения или домашнего насилия. • Предотвращение или снижение серьезной угрозы здоровью или безопасности людей.
Соблюдение законодательства	<ul style="list-style-type: none"> • Мы передадим вашу информацию, если этого требует закон, в том числе в Департамент здравоохранения и социальных служб США (Department of Health and Human Services, DHHS) для подтверждения соблюдения правил конфиденциальности.
Донорство органов и работа с судебно-медицинскими службами	<ul style="list-style-type: none"> • Мы можем передавать вашу информацию организациям, которые занимаются донорством органов. • Мы можем передавать медицинские данные коронеру, судебно-медицинскому эксперту или похоронной службе в связи со смертью пациента.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Вопросы компенсации работникам, взаимодействие с правоохранительными органами и другие правительственные запросы	<p>Мы можем использовать или передавать вашу медицинскую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Для исков о возмещении ущерба работникам. • По причине 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.
Ответ на судебные иски и юридические запросы	<ul style="list-style-type: none"> • Мы можем передавать вашу медицинскую информацию в ответ на распоряжение суда, административный приказ или судебную повестку.
Соблюдение специальных законов	<ul style="list-style-type: none"> • Существуют отдельные законы, которые обеспечивают особую защиту некоторых видов медицинской информации, таких как услуги в сфере психического здоровья, лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, а также диагностика и терапия 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.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Конфиденциальность деликатных медицинских услуг

CalOptima Health обязуется защищать конфиденциальность вашей информации, связанной с получением деликатных (чувствительных) медицинских услуг.

К деликатным услугам относятся любые медицинские услуги, связанные с: лечением психического или поведенческого здоровья; лечением расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ; гендерно-утверждающей терапией; услугами в сфере сексуального и репродуктивного здоровья; инфекциями, передающимися половым путем; случаями сексуального насилия или изнасилования; инфекционными и заразными заболеваниями; терапией ВИЧ/СПИДа; или ситуациями, связанными с насилием со стороны интимного партнёра, в соответствии с §56.05(s) Гражданского кодекса штата Калифорния.

CalOptima Health будет направлять вам сообщения, касающиеся деликатных медицинских услуг, на почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона по вашему выбору. Если вы не указали предпочтительный способ связи, мы используем почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона, имеющиеся в нашей системе. CalOptima Health не будет передавать информацию о ваших деликатных медицинских услугах третьим лицам без вашего письменного согласия. CalOptima Health уважает ваше право на конфиденциальность и готовы направлять информацию в том виде и формате, который вам удобен, при условии, что это технически возможно. Ваш запрос на конфиденциальную связь, касающуюся деликатных медицинских услуг, останется в силе до тех пор, пока вы сами его не отмените или не отправите новый. Пожалуйста, позвоните на нашу бесплатную линию поддержки по номеру **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**) или напишите нам, чтобы узнать, как запросить информацию о деликатных медицинских услугах. Запрос необходимо оформить в письменном виде и предоставить нам определённую информацию. При необходимости мы вышлем вам соответствующую форму (или формы) запроса. Мы выполним ваш запрос в течение 7 календарных дней с момента телефонного обращения или в течение 14 календарных дней с момента получения вашего запроса почтовым отправлением первого класса.

Изменения в данном уведомлении

CalOptima Health оставляет за собой право вносить изменения в настоящее уведомление и в порядок защиты вашей конфиденциальной информации. Если такие изменения будут внесены, мы обновим текст уведомления и известим вас об этом. Мы также разместим новую редакцию Уведомления о политике конфиденциальности на нашем сайте.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Возможность повторного раскрытия информации

Информация, раскрытая CalOptima Health с вашего согласия (или по согласию вашего представителя), а также на законных основаниях, может быть повторно передана лицом или организацией, получившими её, если закон не обязывает их защищать вашу информацию.

Как связаться с нами, чтобы воспользоваться своими правами

Если вы хотите реализовать любое из прав, описанных в этом уведомлении, вы можете написать нам по адресу:

CalOptima Health
Privacy Officer
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-888-587-8088 (TTY 711)

Или позвоните на бесплатную линию Службы поддержки CalOptima Health по телефону:

1-888-587-8088 (линия TTY: **711**). У нас есть сотрудники, которые разговаривают на вашем языке.

Если вы считаете, что ваши права на конфиденциальность были нарушены и хотите подать жалобу или претензию, вы можете обратиться в CalOptima Health по указанным выше контактам. Вы также можете обратиться в следующие организации:

Департамент здравоохранения Калифорнии:

California Department of Health Care Services
Privacy Officer
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



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Департамент здравоохранения и социальных служб США:

U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights

Regional Manager

90 Seventh Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Электронная почта: OCRComplaint@hhs.gov

Телефон: 1-800-368-1019

Факс: 1-415-437-8329

Линия: 1-800-537-7697

Пользуйтесь своими правами без опасений

CalOptima Health не имеет права лишить вас медицинских услуг и льгот и не может причинить вам ущерб за то, что вы подали жалобу или воспользовались любым из своих прав на защиту конфиденциальности, указанных в этом уведомлении. Это уведомление распространяется на все программы медицинской помощи CalOptima Health.

Уведомление о применимых законах

К данному Справочнику участника применяются различные законы. Эти законы могут влиять на ваши права и обязанности, даже если они не упомянуты или не разъяснены в этом документе. Основными нормативными актами, регулирующими содержание данного справочника, являются законы штата и федерального правительства, касающиеся программы Medi-Cal. Кроме того, могут применяться и другие нормативные акты на федеральном и региональном уровнях.

Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, наличии другого медицинского страхования (ОНС) и возмещении ущерба

План Medi-Cal соблюдает законы и нормативные акты штата и федерального правительства, регулирующие юридическую ответственность третьих сторон за оплату медицинских услуг участникам. CalOptima Health предпринимает все разумные меры для обеспечения того, чтобы Medi-Cal выступала в роли плательщика последней инстанции.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Участники программы Medi-Cal могут иметь другое медицинское страхование (Other Health Coverage, ОНС), также называемое частной медицинской страховкой. Участники Medi-Cal, имеющие ОНС, должны сначала использовать эту ОНС для получения покрываемых услуг, прежде чем использовать льготы по программе Medi-Cal. В качестве условия для получения права на участие в программе Medi-Cal вы обязаны подать заявку на любую доступную вам ОНС или сохранить её, если она предоставляется вам бесплатно.

Федеральные и региональные законы требуют от участников программы Medi-Cal сообщать о наличии ОНС, а также о любых изменениях в существующей ОНС. Если вы не сообщите о наличии ОНС своевременно, вам может потребоваться возместить Департаменту здравоохранения Калифорнии (DHCS) расходы по ошибочно предоставленным льготам. Вы можете подать информацию о наличии ОНС онлайн по адресу: <http://dhcs.ca.gov/ОНС>.

Если у вас нет доступа к интернету, вы можете сообщить о наличии ОНС в CalOptima Health, позвонив по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Также вы можете связаться с Центром обработки информации о страховом покрытии DHCS по телефону 1-800-541-5555 (линия ТТУ: 1-800-430-7077 или 711) или 1-916-636-1980.

Ниже приведён неполный список видов страхования, которые **не** считаются ОНС:

- Страхование от травм и/или медицинских расходов в рамках автостраховки. Примечание: см. ниже требования по уведомлению в рамках программы страхования от травм и программы компенсации при несчастном случае на работе.
- Страхование жизни.
- Компенсация при несчастном случае на работе.
- Страхование жилья.
- Зонтичное страхование (umbrella policy) — дополнительное страховое покрытие, которое предоставляет защиту сверх стандартных полисов.
- Страхование от несчастного случая.
- Страхование на случай утраты дохода (например, Aflac)

Департамент здравоохранения (DHCS) Калифорнии имеет законное право и обязанность требовать возмещения расходов за услуги, оплаченные программой Medi-Cal, если Medi-Cal не является основным плательщиком. Например, если вы получили травму в результате дорожно-транспортного происшествия или на рабочем месте, расходы на медицинскую помощь могут быть сначала покрыты автостраховкой или страховкой от несчастных случаев на работе. Если же Medi-Cal уже оплатил услуги, эти страховые компании обязаны возместить понесённые расходы.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Если вы получили травму, и за неё несёт ответственность третья сторона, вы или ваш юридический представитель обязаны уведомить DHCS в течение 30 дней с момента подачи судебного иска или страхового требования. Подайте своё уведомление онлайн:

- В программу страхования от травм (Personal Injury Program): <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- В программу компенсации при несчастном случае на работе (Workers' Compensation Recovery Program): <https://dhcs.ca.gov/WC>

Чтобы узнать больше, посетите веб-сайт Отдела по ответственности третьих сторон и возмещению расходов (Third Party Liability and Recovery Division) DHCS по адресу <https://dhcs.ca.gov/tplrd> или позвоните по телефону 1-916-445-9891.

Уведомление о возмещении расходов из наследства

Программа Medi-Cal обязана добиваться возмещения расходов из наследства, подлежащего завещательному производству, определённых умерших участников за медицинские услуги, оплаченные Medi-Cal, начиная с их 55-летия. Возмещению подлежат расходы по программам с оплатой за услугу (Fee-for-Service), а также страховые взносы или подушевые платежи (за каждого человека) по программам управляемого медицинского обслуживания за следующие виды помощи: услуги в учреждениях сестринского ухода, услуги на дому и в рамках программ поддержки в сообществе (HCBS), сопутствующие больничные услуги и услуги по обеспечению рецептурными препаратами, оказанные, когда участник находился на стационарном лечении в учреждении сестринского ухода или получал услуги на дому и в рамках программ поддержки в сообществе. Сумма возмещения не может превышать стоимость имущества участника, подлежащего завещательному производству.

Чтобы узнать больше, посетите веб-сайт программы возмещения расходов из наследства (Estate Recovery Program) DHCS по адресу <https://dhcs.ca.gov/er> или позвоните по телефону 1-916-650-0590.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Уведомление о решении

План CalOptima Health отправит вам письмо с уведомлением о принятом решении (Notice of Action, NOA) в случае отказа, задержки, прекращения или изменения запроса на медицинские услуги. Если вы не согласны с решением CalOptima Health, вы всегда можете подать апелляцию в CalOptima Health. Подробную информацию о порядке подачи апелляции вы найдёте в разделе «Апелляции» Главы 6 данного справочника. В NOA, направленном вам планом CalOptima Health, будет указано, какими правами вы обладаете, если не согласны с принятым решением.

Содержание уведомлений

В случае полного или частичного отказа, задержки, изменения, прекращения, приостановки или сокращения ваших услуг планом CalOptima Health на основании медицинской необходимости, направленное вам уведомление NOA должно содержать:

- Указание действий, которые CalOptima Health намерен предпринять;
- Ясное и краткое объяснение причин принятого CalOptima Health решения;
- Описание того, как CalOptima Health принял решение, включая ссылки на применённые правила и нормы;
- Медицинское обоснование решения. CalOptima Health обязан чётко указать, почему ваше состояние не соответствует установленным критериям или руководящим принципам.

Переводы

План CalOptima Health обязан полностью переводить и предоставлять письменную информацию для участников на распространённых предпочитаемых языках, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.

Полностью переведённое уведомление должно содержать медицинское обоснование решения CalOptima Health об отказе, отсрочке, изменении, прекращении, приостановке или сокращении запроса на медицинские услуги.

Если перевод на ваш предпочитаемый язык недоступен, CalOptima Health обязан предложить устную помощь на предпочитаемом вами языке, чтобы вы могли понять получаемую информацию.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8. Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Важные номера телефонов

- Служба поддержки CalOptima Health: **1-888-587-8088 (TTY 711)**
- Линия помощи по вопросам поведенческого здоровья CalOptima Health: **1-855-877-3885 (TTY 711)**
- Транспортная линия CalOptima Health: **1-833-648-7528 (TTY 711)**
- Горячая линия медицинских консультаций: **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**
- Услуги по уходу за зрением — Vision Service Plan (VSP): **1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922)**
- Medi-Cal Rx: **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273, опция 7, или номер 711)**
- Medi-Cal Dental: **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)**
- Калифорнийская информационно-справочная служба по вопросам планирования семьи: **1-800-942-1054**

Термины, которые нужно знать

Активные роды (Active labor): Период времени, когда беременная участница проходит три стадии родов и не может быть безопасно переведена в другую больницу до момента родоразрешения, либо такой перевод может нанести вред здоровью участницы или её ещё не рождённого ребёнка.

Острое состояние (Acute): Кратковременное, внезапное медицинское состояние, требующее немедленного медицинского вмешательства.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Американский индеец (American Indian): Лицо, соответствующее определению «индейца» в соответствии с федеральным законодательством (42 CFR, раздел 438.14), которое определяет человека как «индейца», если он соответствует любому из следующих критериев:

- Является членом индейского племени, официально признанного на федеральном уровне
- Проживает в городском центре и соответствует одному или нескольким из следующих условий:
 - Является членом племени, общности или другой организованной группы индейцев, включая те племена, общности или группы, которые были расформированы после 1940 года, а также признанные в настоящее время или в будущем штатом, в котором они проживают, или является потомком в первой или второй степени любого из таких членов
 - Является эскимосом, алеутом или другим коренным жителем Аляски
 - Признан индейцем по усмотрению министра внутренних дел США для любых целей
- Признан индейцем в соответствии с нормативными актами, изданными министром здравоохранения и социальных служб США
- Признан индейцем по усмотрению министра внутренних дел США для любых целей
- Признан индейцем министром здравоохранения и социальных служб США для целей получения медицинских услуг для индейцев, включая калифорнийских индейцев, эскимосов, алеутов и других коренных жителей Аляски

Апелляция (Appeal): Запрос участника на пересмотр и изменение решения CalOptima Health относительно покрытия запрошенной медицинской услуги.

Услуги в сфере поведенческого здоровья (Behavioral Health Services): Включают специализированные услуги по охране поведенческого здоровья (SMHS), неспециализированные услуги по охране психического здоровья (NSMHS) и услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD). Эти услуги направлены на поддержку психического и эмоционального благополучия участников. Услуги NSMHS предоставляются через план медицинского страхования для участников с лёгкими и умеренными психическими расстройствами.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Услуги SMHS предоставляются через государственную окружную службу охраны психического здоровья (Mental Health Plan, MHP) для участников с тяжёлыми нарушениями или высоким риском ухудшения функционального состояния из-за психического расстройства. Покрываются расходы на экстренные услуги в области психического здоровья, включая оценку состояния и лечение в экстренных условиях. Государственная окружная служба также предоставляет услуги по лечению алкогольной или наркотической зависимости, называемые услугами по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (SUD).

Льготы (Benefits): Медицинские услуги и лекарства, покрываемые данным планом медицинского страхования.

Калифорнийская программа детского медицинского обслуживания (California Children's Services, CCS): Программа Medi-Cal, предоставляющая услуги детям до 21 года с определёнными заболеваниями, состояниями или хроническими проблемами со здоровьем.

Координатор по уходу (Case Manager): Дипломированная медсестра/медбрат (RN) или социальный работник, который помогает участнику разобраться в серьёзных проблемах со здоровьем и организовать необходимое лечение с участием его поставщиков услуг.

Сертифицированная медсестра-акушерка (Certified Nurse Midwife, CNM): Лицо, имеющее лицензию дипломированной медсестры и сертификат медсестры-акушерки, выданный Калифорнийским советом по лицензированию медсестёр/медбратьев. Сертифицированной акушерке разрешено принимать роды при нормальном течении беременности.

Хирург (Chiropractor): Специалист, занимающийся лечением позвоночника с помощью мануальных техник (ручной терапии).

Хроническое состояние (Chronic condition): Болезнь или другое медицинское состояние, которое невозможно полностью вылечить, которое со временем ухудшается или требует постоянного лечения, чтобы предотвратить ухудшение состояния участника.

Клиника (Clinic): Учреждение, которое участник может выбрать в качестве поставщика первичной медицинской помощи (PCP). Это может быть медицинский центр с федеральной квалификацией (FQHC), общественная клиника, сельская клиника (RHC), поставщик медицинских услуг для индейцев (IHCP) или другое учреждение первичной медицинской помощи.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Услуги дневного ухода за взрослыми на базе сообщества

(Community-Based Adult Services, CBAS): Амбулаторные услуги, предоставляемые в специализированных учреждениях, включающие квалифицированный сестринский уход, социальные услуги, различные виды терапии, уход за собой, обучение и поддержку для членов семьи и опекунов, услуги питания, транспорт и другие виды помощи для участников, соответствующих критериям.

Социальная поддержка (Community Supports): Программа социальной поддержки — это услуги, направленные на улучшение общего состояния здоровья участников. Они охватывают социальные потребности, связанные со здоровьем, такие как жильё, питание и личный уход. Эти услуги помогают участникам в рамках их сообщества, делая акцент на укреплении здоровья, стабильности и независимости.

Жалоба (Complaint): Устное или письменное выражение недовольства участника по поводу предоставленной услуги, которое может касаться, в том числе:

- Качества оказанной медицинской помощи или предоставленных услуг;
- Взаимодействия с поставщиком услуг или сотрудником;
- Права участника оспорить продление сроков, предложенное CalOptima Health, государственной окружной программой охраны психического здоровья или лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, либо поставщиком услуг Medi-Cal.

Жалоба – это то же самое, что и «претензия» (grievance).

Непрерывность медицинского обслуживания (Continuity of care): Возможность для участника плана продолжать получать услуги Medi-Cal от своего текущего поставщика, не входящего в сеть, в срок до 12 месяцев, если поставщик услуг и CalOptima Health достигли соглашения.

Список контрактных препаратов (Contract Drugs List, CDL): Утвержденный перечень лекарств Medi-Cal Rx, из которого поставщик может назначать препараты, покрываемые планом, в соответствии с потребностями участника.

Координация страховых льгот (Coordination of Benefits, COB): Процесс определения, какая из страховых программ (Medi-Cal, Medicare, коммерческая страховка или иная) несёт основную ответственность за оплату и предоставление медицинских услуг участнику, имеющему более одного вида страхового покрытия.

Доплата (Copayment, co-pay): Сумма, которую участник оплачивает самостоятельно, как правило, во время получения услуги, в дополнение к оплате, осуществляемой CalOptima Health.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Окружная организованная система здравоохранения (County Organized Health System, COHS): Местное ведомство, созданное решением наблюдательного совета округа для заключения контракта с программой Medi-Cal. Участник автоматически зачисляется в план COHS, если соответствует условиям участия. После зачисления участник выбирает поставщика медицинских услуг из числа всех поставщиков, входящих в COHS.

Покрываемые услуги (Covered services): Услуги Medi-Cal, за оплату которых отвечает CalOptima Health. Покрываемые услуги предоставляются в соответствии с условиями, ограничениями и исключениями, установленными контрактом Medi-Cal, его возможными поправками, а также как указано в настоящем Справочнике участника (также известном как «Комплексное руководство участника плана CalOptima Health: Свидетельство страхового покрытия (ЕОС) и правила пользования планом»).

DHCS: Департамент здравоохранения штата Калифорния (California Department of Health Care Services). Государственное ведомство, которое осуществляет надзор за программой Medi-Cal.

Выход из плана (Disenroll): Прекращение участия в плане 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 страховым планом, или позвонить в службу выбора медицинского обслуживания Health Care Options и отказаться от участия по телефону.

DMHC: Департамент управления медицинским обслуживанием штата Калифорния (California Department of Managed Health Care). Государственное ведомство, которое регулирует деятельность страховых медицинских планов с управляемым обслуживанием.

Услуги доулы (Doula services): Услуги доулы включают просвещение в вопросах здоровья, защиту интересов участницы, а также физическую, эмоциональную и немедицинскую поддержку. Участницы могут получать услуги доулы до, во время и после родов или завершения беременности, включая послеродовой период. Услуги доулы предоставляются как профилактические и должны быть рекомендованы врачом или другим лицензированным специалистом.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Медицинское оборудование длительного пользования

(Durable Medical Equipment, DME): Медицинское оборудование, которое необходимо по медицинским показаниям и назначено врачом или другим поставщиком услуг. Такое оборудование используется участником дома, в сообществе или в учреждении, выполняющем функции дома.

Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение

(Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT): См. «Medi-Cal для детей и подростков».

Экстренная помощь (Emergency care): Медицинский осмотр, проводимый врачом или персоналом под руководством врача (в соответствии с законом), с целью определить, существует ли угрожающее жизни или здоровью медицинское состояние. Включает в себя необходимые медицинские услуги, которые требуются для стабилизации состояния пациента в пределах возможностей медицинского учреждения.

Экстренное медицинское состояние (Emergency medical condition): Физическое или психическое состояние с настолько выраженными симптомами, например, активные роды (см. определение выше) или сильная боль, что человек со средним уровнем знаний о здоровье и медицине мог бы обоснованно предположить, что отсутствие немедленной медицинской помощи может:

- Представлять серьёзную угрозу для здоровья участника или его ещё не рождённого ребёнка
- Привести к нарушению функций организма
- Вызвать сбой в работе органа или части тела
- Повлечь за собой смерть

Экстренная медицинская транспортировка (Emergency Medical Transportation):

Перевозка в машине скорой помощи или другом экстренном транспортном средстве в приёмное экстренное отделение (ER) для получения экстренной медицинской помощи.

Расширенная координация ухода (Enhanced Care Management, ECM): Программа расширенной координации ухода (ECM) представляет собой комплексный, междисциплинарный подход к оказанию медицинской помощи, направленный на удовлетворение как медицинских, так и немедицинских потребностей участников с наиболее сложными состояниями и социальными трудностями.

Зарегистрированный участник (Enrollee): Человек, являющийся участником плана медицинского страхования и получающий услуги в рамках этого плана.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Закреплённый пациент (Established patient): Пациент, у которого уже есть установленное взаимодействие с поставщиком медицинских услуг и который обращался к этому поставщику в течение периода времени, определённого правилами медицинского плана.

Экспериментальное лечение (Experimental treatment): Лекарственные препараты, оборудование, процедуры или услуги, находящиеся на стадии испытаний в лабораторных условиях или на животных до начала тестирования на людях. Экспериментальные услуги не проходят клинические исследования.

Услуги по планированию семьи (Family planning services): Услуги, направленные на предотвращение или отсрочку беременности. Услуги предоставляются участникам репродуктивного возраста, чтобы они могли самостоятельно определять количество детей и интервалы между их рождением.

Медицинский центр с федеральной квалификацией (Federally Qualified Health Center, FQHC): Медицинский центр, расположенный в районе с ограниченным количеством поставщиков медицинских услуг. Участник может получить первичную и профилактическую медицинскую помощь в FQHC.

Medi-Cal по системе оплаты за услугу (Fee-for-Service, FFS): Иногда план CalOptima Health не покрывает определённые услуги, но участник всё равно может получить их через FFS Medi-Cal. Например, многие аптечные услуги предоставляются через Medi-Cal Rx.

Последующий уход (Follow-up care): Регулярное наблюдение у врача для оценки состояния участника после госпитализации или в ходе лечения.

Мошенничество (Fraud): Преднамеренное действие, направленное на обман или искажение информации со стороны лица, которое осознаёт, что такие действия могут привести к получению несанкционированной выгоды для себя или другого человека.

Независимые родильные центры (Freestanding Birth Centers, FBCs): Медицинские учреждения, в которых планируется проведение родов вне места жительства беременной участницы. Эти центры имеют государственную лицензию или иное официальное одобрение на предоставление дородового наблюдения, помощи при родах, послеродового ухода, а также других амбулаторных услуг, включённых в медицинский план. Такие учреждения не являются больницами.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Претензия (Grievance): Устное или письменное выражение недовольства участника по поводу предоставленной услуги, которое может касаться, в том числе:

- Качества оказанной медицинской помощи или предоставленных услуг;
- Взаимодействия с поставщиком услуг или сотрудником;
- Права участника оспорить продление сроков, предложенное CalOptima Health, государственной окружной программой охраны психического здоровья или программой лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, либо поставщиком услуг Medi-Cal.

Претензия – это то же самое, что и «жалоба».

Абилитационные услуги и устройства (Habilitation services and devices):

Медицинские услуги, направленные на то, чтобы помочь участнику сохранить, освоить или улучшить навыки и функции, необходимые для повседневной жизни.

Служба выбора медицинского обслуживания (Health Care Options, HCO):

Программа, которая занимается зачислением участников в план медицинского страхования или их исключением из него.

Медицинская страховка (Health insurance): Страховое покрытие, которое оплачивает медицинские и хирургические расходы, либо возмещая застрахованному лицу понесённые расходы, связанные с болезнью или травмой, либо оплачивая услуги напрямую поставщику медицинской помощи.

Медицинская помощь на дому (Home health care): Квалифицированный сестринский уход и другие медицинские услуги, предоставляемые на дому.

Поставщики услуг медицинской помощи на дому (Home health care providers):

Поставщики услуг, которые предоставляют участникам квалифицированный сестринский уход и другие медицинские услуги на дому.

Хоспис (Hospice): Уход, направленный на облегчение физических, эмоциональных, социальных и духовных страданий участника с неизлечимым заболеванием. Услуги хосписа предоставляются, когда ожидаемая продолжительность жизни участника составляет шесть месяцев или меньше.

Больница (Hospital): Учреждение, в котором участник получает стационарную и амбулаторную медицинскую помощь от врачей и медсестёр/медбратьев.

Амбулаторная помощь в больнице (Hospital outpatient care): Медицинская или хирургическая помощь, оказываемая в больнице без госпитализации (без помещения в стационар).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Госпитализация (Hospitalization): Приём в больницу для получения стационарного лечения.

Поставщики медицинских услуг для индейцев (Indian Health Care Providers, IHCP): Программа здравоохранения, реализуемая Службой здравоохранения для индейцев (IHS), индейским племенем, племенной программой здравоохранения, племенной организацией или городской организацией индейцев (UIO), как это определено в Разделе 4 Закона о совершенствовании здравоохранения для индейцев (25 U.S.C. раздел 1603).

Стационарная помощь (Inpatient care): Медицинская помощь, при которой участник должен остаться на ночь в больнице или другом учреждении для получения необходимого лечения.

Учреждение или дом промежуточного ухода (Intermediate care facility or home): Учреждение длительного ухода или жилой дом, предоставляющий круглосуточные услуги с проживанием. Учреждения промежуточного ухода или домов включают: учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития (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 (Investigational treatment): Лекарственный препарат, биологический продукт или устройство, которые успешно прошли первую фазу клинических испытаний, одобренных Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов США (FDA), но ещё не получили общего одобрения для широкого применения и продолжают изучаться в рамках клинических исследований, одобренных FDA.

Долгосрочный уход (Long-term Care, LTC): Медицинская помощь, предоставляемая в учреждении на срок, превышающий месяц поступления плюс один месяц.

Долгосрочные услуги и поддержка (Long-Term Services and Supports, LTSS): Услуги, помогающие людям с хроническими проблемами со здоровьем или инвалидностью жить или работать там, где они пожелают. Это может быть дом, рабочее место, дом совместного проживания, учреждение сестринского ухода или другое учреждение по уходу. LTSS включают программы долгосрочного ухода и услуги, предоставляемые на дому или в сообществе, также называемые услугами на дому и в сообществе (HCBS). Некоторые услуги LTSS предоставляются через планы медицинского страхования, другие — отдельно.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

План управляемого медицинского обслуживания (Managed Care Plan, MCP):

План медицинского обслуживания Medi-Cal, в рамках которого используются только определённые врачи, специалисты, клиники, аптеки и больницы для получателей льгот Medi-Cal, зарегистрированных в этом плане. CalOptima Health — это план управляемого медицинского обслуживания.

Medi-Cal для детей и подростков (Medi-Cal for Kids and Teens): Льгота для участников Medi-Cal в возрасте до 21 года, направленная на поддержание их здоровья. Участники должны проходить соответствующие их возрасту медицинские осмотры и обследования для раннего выявления проблем со здоровьем и лечения заболеваний. Им необходимо проходить лечение для устранения или облегчения состояний, выявленных в ходе этих осмотров. Эта льгота также известна как льгота по программе раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT), предусмотренная федеральным законодательством.

Medi-Cal Rx: Программа аптечных льгот, входящая в систему Medi-Cal с оплатой за услугу (FFS), известная как «Medi-Cal Rx». Она предоставляет всем получателям льгот Medi-Cal доступ к аптечным льготам и услугам, включая рецептурные препараты и некоторые медицинские принадлежности.

Медицинский дом (Medical home): Модель оказания медицинской помощи, которая обеспечивает основные функции первичной медицинской помощи. Она включает в себя всесторонний подход к лечению, ориентированность на пациента, координацию ухода, доступность услуг, а также высокое качество и безопасность.

Медицинская необходимость (Medically necessary / medical necessity):

Медицински необходимые услуги (или услуги, необходимые по медицинским показаниям) — это услуги, которые являются обоснованными и необходимыми для сохранения жизни и здоровья. Такая помощь требуется, чтобы предотвратить серьёзное заболевание или инвалидность. Медицински необходимая помощь направлена на облегчение сильной боли путём диагностики или лечения заболевания, состояния или травмы. Для участников младше 21 года медицински обоснованные услуги Medi-Cal включают услуги, необходимые для устранения или облегчения физических или психических заболеваний и состояний, включая расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ (SUD).



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Медицинская транспортировка (Medical transportation): Перевозка, назначенная поставщиком услуг, когда участник физически или по состоянию здоровья не может воспользоваться автомобилем, автобусом, поездом, такси или другим видом общественного или частного транспорта для посещения покрываемого страховкой медицинского приёма или получения рецептурных препаратов. CalOptima Health оплачивает наименее затратный вид транспортировки, соответствующий медицинским потребностям участника, когда требуется поездка на приём.

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 болезни (постоянная почечная недостаточность, требующая диализа или трансплантации; также известна как терминальная стадия почечной недостаточности (End-Stage Renal Disease, ESRD)).

Участник (Member): Любое лицо, имеющее право на участие в программе Medi-Cal и зачисленное в план CalOptima Health, которое имеет право на получение покрываемых услуг.

Поставщик услуг в области психического здоровья (Mental health services provider): Медицинский специалист, оказывающий участникам услуги в сфере психического здоровья.

Акушерские услуги (Midwifery services): Дородовой, родовой и послеродовой уход, включая услуги по планированию семьи для матери и первичную помощь новорождённому. Эти услуги предоставляются сертифицированными медсёстрами-акушерками (CNM) и лицензированными акушерками (LM).

Сеть (Network): Группа врачей, клиник, больниц и других поставщиков медицинских услуг, заключивших договор с CalOptima Health на оказание медицинской помощи участникам.

Сетевой поставщик услуг (Network provider / in-network provider): См. «Участвующий поставщик».

Непокрываемая услуга (Non-covered service): Услуга, которая не покрывается планом CalOptima Health.

Немедицинская транспортировка (Non-Medical Transportation, NMT): Транспортировка к месту приёма или обратно для получения услуги, покрываемой Medi-Cal, по направлению поставщика услуг участника, а также для получения рецептурных препаратов и медицинских принадлежностей.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Неучаствующий поставщик (Non-participating provider): Поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть CalOptima Health.

Ортез (Orthotic device): Медицинское изделие, используемое вне тела для поддержки или коррекции сильно повреждённой или больной части тела. Назначается по медицинским показаниям и необходимо для восстановления пациента.

Другое медицинское страхование (Other Health Coverage, ОНС): Другое медицинское страхование (ОНС) подразумевает наличие частного медицинского страхования или других источников оплаты медицинских услуг, отличных от Medi-Cal. Это может включать медицинское, стоматологическое, офтальмологическое обслуживание, аптечное обслуживание, планы Medicare Advantage (Часть С), планы лекарственного обеспечения Medicare (Часть D) или дополнительные страховые планы Medicare (Medigap).

Услуги за пределами зоны обслуживания (Out-of-area services): Услуги, предоставляемые участнику плана во время его пребывания за пределами зоны обслуживания CalOptima Health.

Внесетевой поставщик услуг (Out-of-network provider): Поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть CalOptima Health.

Амбулаторная помощь (Outpatient care): Медицинская помощь, для получения которой пациенту не требуется оставаться на ночь в больнице или другом учреждении.

Амбулаторные услуги в сфере психического здоровья (Outpatient mental health services): Услуги, предоставляемые амбулаторно участникам плана с лёгкими и умеренными расстройствами психического здоровья, в том числе:

- Индивидуальная и групповая оценка и лечение психических нарушений (психотерапия)
- Психологическое тестирование при наличии клинических показаний для оценки состояния психического здоровья
- Амбулаторные услуги, направленные на контроль медикаментозной терапии
- Консультации психиатра
- Амбулаторные лабораторные исследования, расходные материалы и добавки



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Паллиативная помощь (Palliative care): Уход, направленный на облегчение физических, эмоциональных, социальных и духовных страданий участника с тяжёлым заболеванием. Для получения паллиативной помощи не требуется, чтобы ожидаемая продолжительность жизни участника составляла шесть месяцев или меньше.

Участвующая больница (Participating hospital): Лицензированная больница, заключившая договор с CalOptima Health на оказание медицинских услуг участникам плана при получении ими помощи. Перечень покрываемых услуг, которые некоторые участвующие больницы могут предлагать участникам плана, ограничивается политиками CalOptima Health в области контроля использования медицинских ресурсов и обеспечения качества, либо условиями договора CalOptima Health с данной больницей.

Участвующий поставщик / участвующий врач (Participating provider / participating doctor): Врач, больница или другой лицензированный медицинский специалист либо лицензированное медицинское учреждение, включая учреждения субострого ухода, заключившие договор с CalOptima Health на предоставление покрываемых услуг участникам плана при получении ими медицинской помощи.

Услуги врача (Physician services): Услуги, предоставляемые лицом, имеющим лицензию на осуществление врачебной или остеопатической практики в соответствии с законодательством штата, за исключением тех услуг, которые оказываются врачами во время госпитализации пациента и включаются в счёт больницы.

План (Plan): См. «План управляемого медицинского обслуживания».

Услуги после стабилизации состояния (Post-stabilization services):

Покрываемые услуги, связанные с экстренным медицинским состоянием, которые предоставляются после стабилизации состояния участника с целью поддержания его стабильного состояния. Услуги после стабилизации состояния покрываются и оплачиваются планом. Больницы вне сети могут потребовать предварительного одобрения (предварительной авторизации).

Предварительное одобрение / предварительная авторизация

(Pre-approval / prior authorization): Процедура, при которой участник или его поставщик услуг должны запросить одобрение от CalOptima Health на определённые услуги, чтобы убедиться, что CalOptima Health покроет расходы на них. Направление не является одобрением. Термины «предварительное одобрение» и «предварительная авторизация» означают одно и то же.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Покрытие рецептурных препаратов / покрытие лекарственного обеспечения (Prescription drug coverage): Покрытие расходов на лекарства, назначенные поставщиком услуг.

Рецептурные препараты (Prescription drugs): Препарат, отпускаемый только по рецепту лицензированного поставщика услуг, в отличие от безрецептурных (ОТС) препаратов, которые можно приобрести без назначения врача.

Первичная медицинская помощь (Primary care): См. «Плановая медицинская помощь».

Поставщик первичных медицинских услуг / лечащий врач (Primary Care Provider, PCP): Лицензированный поставщик услуг, к которому участник плана обращается за большей частью медицинской помощи. PCP помогает участнику получить необходимую медицинскую помощь.

В качестве PCP может выступать:

- Врач общей практики
- Врач-интернист (врач внутренней медицины)
- Педиатр
- Семейный врач
- Акушер-гинеколог (OB/GYN)
- Поставщик медицинских услуг для индейцев (IHCP)
- Медицинский центр с федеральной квалификацией (FQHC)
- Сельская клиника (RHC)
- Фельдшер (практикующий медработник — NP)
- Помощник врач (PA)
- Клиника

Предварительная авторизация / предварительное одобрение

(Prior authorization / pre-approval): Процедура, при которой участник или его поставщик услуг должны запросить одобрение от CalOptima Health на определённые услуги, чтобы убедиться, что CalOptima Health покроет расходы на них. Направление не является одобрением. Термины «предварительная авторизация» и «предварительное одобрение» означают одно и то же.

Протез (Prosthetic device): Искусственное устройство, прикрепляемое к телу для замены отсутствующей части тела.

Каталог поставщиков медицинских услуг (Provider Directory): Список поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть плана CalOptima Health.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Экстренное психиатрическое состояние (Psychiatric emergency medical condition): Психическое расстройство, при котором симптомы настолько серьёзны или остры, что создают непосредственную угрозу для самого участника или окружающих, либо делают участника неспособным немедленно обеспечить себя или воспользоваться такими базовыми жизненными потребностями, как еда, жильё или одежда, из-за психического расстройства.

Услуги общественного здравоохранения (Public health services): Медицинские услуги, ориентированные на всё население. Включают, среди прочего: анализ состояния здоровья населения, эпиднадзор, продвижение здорового образа жизни, профилактику заболеваний, контроль инфекций, охрану окружающей среды и санитарные меры, подготовку к чрезвычайным ситуациям и реагирование на них, а также охрану труда.

Квалифицированный поставщик услуг (Qualified provider): Врач, обладающий соответствующей квалификацией в области медицины, необходимой для лечения состояния пациента.

Реконструктивная хирургия (Reconstructive surgery): Операции, направленные на восстановление или коррекцию аномальных структур тела с целью улучшения их функции или, насколько это возможно, придания нормального внешнего вида. Аномальные структуры тела — это такие анатомические изменения, которые возникли в результате врождённого дефекта, нарушений развития, травмы, инфекции, опухоли или заболевания.

Направление (Referral): Рекомендация лечащего врача (PCP) участнику на получение медицинской помощи у другого поставщика услуг. Некоторые покрываемые услуги по уходу требуют как направления, так и предварительного одобрения (предварительной авторизации).

Реабилитационные и абилитационные услуги и устройства (Rehabilitative and habilitative therapy services and devices): Услуги и устройства, помогающие пациентам с травмами, инвалидностью или хроническими заболеваниями восстановить или развить умственные и физические навыки.

Плановая медицинская помощь (Routine care): Услуги, необходимые по медицинским показаниям, а также профилактическая помощь, профилактические осмотры детей или уход, такой как плановое последующее наблюдение. Цель плановой медицинской помощи — предотвращение проблем со здоровьем.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые нужно знать

Сельская клиника (Rural Health Clinic, RHC): Медицинский центр, расположенный в районе с ограниченным количеством поставщиков медицинских услуг. Участники могут получать первичную и профилактическую медицинскую помощь в RHC.

Деликатные услуги / чувствительные услуги (Sensitive services): Услуги, связанные с психическим, сексуальным и репродуктивным здоровьем, планированием семьи, инфекциями, передающимися половым путем (ИППП), ВИЧ/СПИДом, сексуальным насилием и абортами, расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ (SUD), гендерно-утверждающей помощью, а также насилием со стороны интимного партнёра.

Серьёзное заболевание (Serious illness): Заболевание или состояние, которое требует лечения и которое может привести к смерти.

Зона обслуживания (Service area): Географическая территория, в пределах которой CalOptima Health предоставляет свои услуги. Включает округ Ориндж, штат Калифорния.

Квалифицированный сестринский уход (Skilled nursing care):

Покрываемые услуги, предоставляемые лицензированными медсёстрами/ медбратьями, техниками или терапевтами во время пребывания в учреждении квалифицированного сестринского ухода или на дому у участника.

Учреждение квалифицированного сестринского ухода (Skilled nursing facility):

Учреждение, обеспечивающее круглосуточный сестринский уход, который может быть оказан только обученными медицинскими специалистами.

Специалист / врач-специалист (Specialist / specialty doctor): Врач,

специализирующийся на лечении определённых проблем со здоровьем. Например, хирург-ортопед лечит переломы костей, аллерголог — аллергии, а кардиолог — заболевания сердца. В большинстве случаев для обращения к специалисту участнику потребуется направление от PCP.

Специализированные услуги по охране психического здоровья

(Specialty Mental Health Services, SMHS): Услуги для участников, чьи потребности в услугах по охране психического здоровья превышают уровень лёгких и умеренных нарушений.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Учреждение субострого ухода (subacute care facility), для взрослых или детей:

Учреждение долгосрочного ухода, предоставляющее комплексный уход пациентам с тяжёлыми медицинскими состояниями, которым требуются специальные процедуры, такие как ингаляционная терапия, уход за трахеостомой, внутривенное питание и лечение сложных ран.

Неизлечимая болезнь (Terminal illness): Медицинское состояние, которое необратимо и, при естественном течении болезни, с высокой вероятностью приведёт к смерти в течение одного года или менее.

Возмещение ущерба по деликтному обязательству (Tort recovery): Если участнику программы Medi-Cal предоставляются или будут предоставляться услуги в связи с травмой, за которую несет ответственность третье лицо, Департамент здравоохранения (DHCS) возмещает разумную стоимость услуг, оказанных участнику в связи с этой травмой.

Триаж / скрининг (Triage / screening): Оценка состояния здоровья пациента врачом или медсестрой/медбратом, прошедшими специальную подготовку, с целью определения срочности необходимой медицинской помощи.

Неотложная помощь / неотложные услуги (Urgent care / urgent services): Медицинские услуги, оказываемые при заболеваниях, травмах или состояниях, которые не являются экстренными, но требуют медицинской помощи. Участники плана могут получить неотложную помощь у поставщика услуг вне сети, если поставщики из сети временно недоступны или недостижимы.

1915(c) Программа отказа от институционального ухода в пользу предоставления услуг на дому и в сообществе (HCBS Waiver): Это специальная государственная программа для лиц, которым грозит помещение в учреждения сестринского ухода или специализированное институциональное учреждение. Программа позволяет Департаменту здравоохранения (DHCS) предоставлять таким людям услуги на дому и в сообществе (HCBS), чтобы они могли оставаться в привычной домашней обстановке, а не переезжать в учреждение. Услуги HCBS включают координацию ухода, личный уход, услуги квалифицированного медицинского персонала, абилитацию, а также помощь по дому и услуги помощника по уходу на дому. Они также включают программы дневного ухода за взрослыми, а также услуги по временному уходу для ухаживающих лиц. Участники Medi-Cal должны подать отдельную заявку и соответствовать критериям, чтобы быть зачисленными в программу. Некоторые программы отказа могут иметь список ожидания.



Позвоните в Службу поддержки по телефону **1-888-587-8088 (TTY 711)**. CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш 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**.