

# Руководство по получению качественного медицинского обслуживания

2023



## Содержание

Ваше руководство по получению качественного медицинского обслуживания .....	2	Поиск потенциальных новых услуг .....	11
Контактные данные для получения медицинского обслуживания .....	2	Услуги перевода .....	11
Посетите наш веб-сайт .....	4	Услуги по охране психического здоровья .....	11
Портал для участников программы страхования .....	4	Экстренная помощь по охране психического здоровья .....	11
Онлайн-каталог поставщиков медицинских услуг .....	6	Услуги специалистов, не входящих в сеть поставщиков медицинских услуг .....	12
План и программа повышения качества обслуживания компании Molina .....	6	График работы при оказании услуг .....	12
Рекомендации по поддержанию здоровья .....	7	Что делать, если вам требуется помощь в нерабочее время или в чрезвычайной ситуации .....	12
Дополнительная помощь при хронических заболеваниях .....	8	Защита конфиденциальной информации .....	13
Медицинское обслуживание населения .....	8	Ваши права и обязанности .....	14
Оценка риска здоровью и инструменты самостоятельного контроля самочувствия .....	9	Независимое заключение другого специалиста .....	15
Программа обеспечения безопасности пациентов .....	10	Жалобы и апелляции .....	15
Каким образом мы сотрудничаем с поставщиками медицинских услуг при принятии решений о вашем медицинском обслуживании .....	10	Ваше право на апелляцию при отказе .....	16
		Ваше право на заблаговременное распоряжение .....	16

# Ваше руководство по получению качественного медицинского обслуживания

В этом выпуске «Руководства по получению качественного медицинского обслуживания» (далее — Руководство) от 2023 года подробно описаны предлагаемые вам программы и услуги. В этом Руководстве приведена информация о нашей Программе повышения качества обслуживания и об услугах, направленных на поддержание вашего здоровья и борьбу с имеющимися у вас заболеваниями.

## Из этого Руководства вы узнаете, как мы:

- обеспечиваем неприкосновенность вашего права на частную жизнь, защищая вашу конфиденциальную медицинскую информацию (Protected Health Information, PHI);
- принимаем решения касательно вашего медицинского обслуживания;
- помогаем вам следить за своим здоровьем;
- учитываем ваши потребности при общении.

Вы можете распечатать Руководство и любую другую необходимую вам информацию, представленную на нашем веб-сайте. Для получения Руководства на других языках или в доступных форматах позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711). Вы также можете попросить нас прислать вам копию этих материалов по почте.

## Контактные данные для получения медицинского обслуживания

Отдел/программа	Услуги	Номер телефона
<b>Отдел обслуживания участников программы страхования</b>	<b>Отдел обслуживания участников программы страхования Molina может:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ответить на вопросы о вашем плане страхования и услугах;</li><li>• помочь выбрать или сменить специалиста в сфере охраны психического здоровья;</li><li>• подсказать, где можно получить медицинскую помощь;</li><li>• предоставить услуги устного перевода, если вы не говорите по-английски;</li><li>• предоставить информацию на других языках и в других форматах.</li></ul>	<b>Отдел обслуживания участников программы страхования:</b> (800) 869-7165 Телетайп: 711 с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30
<b>Круглосуточная справочная служба медсестер и служба кризисной психологической помощи</b>	Если у вас возникли вопросы касательно вашего здоровья, вы можете в любой момент времени обсудить их с дипломированной медсестрой или медбратом. Доступно круглосуточно и без выходных.	<b>Круглосуточная справочная служба медсестер</b> (888) 275-8750 На испанском языке: (866) 648-3537, телетайп: 711 <b>Служба кризисной психологической помощи:</b> позвоните или напишите сообщение на номер <b>988</b> .
<b>Обучение по вопросам здоровья*</b>	Узнайте больше о том, как наслаждаться высоким качеством жизни и поддерживать свое здоровье. Получите подробную информацию о программах, которые помогут вам улучшить состояние своего здоровья, например, бросить курить. Мы поможем вам узнать, как пользоваться этими программами.	<b>Обучение по вопросам здоровья</b> (800) 891-2320 Телетайп: 711 с понедельника по пятницу, с 6:00 до 18:00

Отдел/программа	Услуги	Номер телефона
<b>Курирование пациентов*</b>	Координаторы медицинских услуг оценивают состояние вашего здоровья и анализируют услуги и ресурсы. Эта программа может помочь вам вести более здоровый образ жизни. Сотрудники Отдела обслуживания участников программы страхования помогут вам узнать, как получить эти услуги.	<b>Отдел обслуживания участников программы страхования</b> (800) 869-7165 Телетайп: 711 с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30
<b>Курирование сложных случаев*</b>	Если у вас есть хронические заболевания, предлагаемые нами услуги сопровождения помогут упростить получение необходимых вам услуг. Позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования, чтобы узнать, как воспользоваться преимуществами этих программ.	<b>Отдел обслуживания участников программы страхования</b> (800) 869-7165 Телетайп: 711 с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30
<b>Программа смены медицинского обслуживания*</b>	После выписки из больницы или другого медицинского учреждения, предоставляющего услуги, связанные с психическим здоровьем, консультанты помогут вам пройти переходный период. Они помогут вам получить необходимое медицинское обслуживание на дому. Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования.	<b>Отдел обслуживания участников программы страхования</b> (800) 869-7165 Телетайп: 711 с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30
<b>Министерство здравоохранения и социальных служб США (HHS) Управление по гражданским правам (OCR)</b>	Управление по гражданским правам (OCR) защищает вас от дискриминации при получении медицинского обслуживания и социальных услуг. Кроме того, управление защищает конфиденциальность вашей персональной медицинской информации.	<b>Управление по гражданским правам (OCR)</b> (800) 368-1019 Бесплатный номер текстофона: (800) 537-7697 <a href="https://hhs.gov/ocr/index.html">hhs.gov/ocr/index.html</a>
<b>Программа Medicare</b>	Федеральная программа медицинского страхования для лиц в возрасте 65 лет и старше. Программа Medicare направлена на оказание помощи в оплате медицинского обслуживания, но она покрывает не все медицинские расходы.	<b>Программа Medicare</b> (800) MEDICARE (800) 633-4227 Телетайп: (877) 486-2048 <a href="https://www.Medicare.gov">Medicare.gov</a>
<b>Служба поддержки клиентов программы Apple Health управления здравоохранения Health Care Authority (HCA)</b>	Смена или отмена плана организованного обслуживания Apple Health. Доступ к услугам Apple Health, которые не предусмотрены планами Molina. Вопросы о вашей членской карте ProviderOne.	<b>Служба поддержки клиентов Apple Health</b> с понедельника по пятницу, с 7:00 до 17:00 Портал для клиентов ProviderOne <a href="https://www.waproviderone.org/client">https://www.waproviderone.org/client</a> <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a> Если у вас остались вопросы или вам необходима дополнительная помощь, звоните по номеру (800) 562-3022.

Отдел/программа	Услуги	Номер телефона
<b>Washington Healthplanfinder</b>	Изменения следующих данных вашего профиля: <ul style="list-style-type: none"> <li>• адрес;</li> <li>• доход;</li> <li>• семейное положение;</li> <li>• беременность и</li> <li>• рождение или усыновление детей.</li> </ul>	<b>Washington Healthplanfinder</b> с понедельника по пятницу, с 8:00 до 18:00 (855) 923-4633 Телетайп: (855) 627-9604 <a href="http://Wahealthplanfinder.org">Wahealthplanfinder.org</a>

\*Вы можете в любой момент времени отказаться от участия в этих программах. Для получения дополнительной информации об этих программах позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования.

## Посетите наш веб-сайт

Зайдите на веб-сайт [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) и выберите свой штат. Здесь описаны:

- льготы и услуги;
- доплаты и прочие сборы (если применимо);
- порядок действий при получении счета за страховой случай;
- часто задаваемые вопросы и ответы на них;
- рекомендации по профилактике и графики вакцинации;
- порядок получения специализированного медицинского обслуживания и помощи в медицинском учреждении;
- поставщики медицинских услуг в сфере охраны психического здоровья;
- процедуры управления применением страхования (UM), в том числе:
  - рассмотрение до оказания услуги;
  - срочное рассмотрение в ходе оказания услуги;
  - рассмотрение после оказания услуги;
  - порядок подачи апелляции.

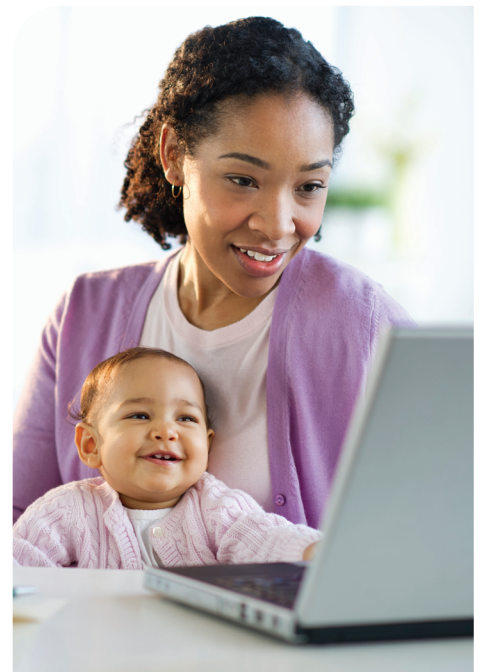
Для получения печатных копий любых документов, представленных на веб-сайте [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com), позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711). На веб-сайте также можно ознакомиться со Справочником участника.

## Портал для участников программы страхования

[MyMolina.com](http://MyMolina.com) — это защищенный веб-портал для участников программы страхования. Он позволяет вам следить за своим здоровьем с помощью компьютера, смартфона, планшета или ноутбука.

Портал для участников программы страхования прост в использовании. Вот лишь немного из того, что доступно вам на портале:

- анкета оценки риска здоровью (Health Risk Assessment, HRA) для заполнения;
- полезная информация по темам:
  - здоровое питание;
  - контроль веса и индекса массы тела (ИМТ);



- выявление депрессии или отсутствия мотивации;
- управление стрессом;
- поддержание физической активности;
- отказ от употребления табака;
- отказ от злоупотребления алкоголем;
- запрос или печать карты участника программы страхования;
- обновление своих персональных данных:
  - номер телефона;
  - адрес электронной почты;
  - почтовый адрес;
  - предпочтительный язык;
  - расовая или этническая принадлежность;
  - обращение;
  - гендерная идентичность;
  - сексуальная ориентация;
- выбор или смена специалиста в сфере охраны психического здоровья;
- просмотр медицинской карты;
- сведения о том, как получить направления;
- получение медицинской консультации от нашей справочной службы медсестер (служба работает круглосуточно и без выходных);
- отправка электронных писем в Отдел обслуживания участников программы страхования;

Для получения дополнительных сведений или регистрации на портале для участников программы страхования позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711). Вы также можете создать учетную запись на компьютере или со смартфона. Мы рекомендуем сначала настроить учетную запись на компьютере.

#### **Чтобы создать учетную запись на компьютере:**

**Шаг 1.** Перейдите на веб-сайт [MyMolina.com](http://MyMolina.com).

**Шаг 2.** Введите свой номер участника программы страхования Molina, дату рождения и почтовый индекс.

**Шаг 3.** Введите адрес своей электронной почты.

**Шаг 4.** Создайте пароль.

#### **Чтобы создать учетную запись на смартфоне:**

**Шаг 1.** Найдите мобильное приложение My Molina в магазине App Store или Google Play.

**Шаг 2.** Загрузите мобильное приложение My Molina на свой смартфон.

**Шаг 3.** Откройте приложение и выберите свой план медицинского обслуживания.

**Шаг 4.** Введите адрес своей электронной почты.

**Шаг 5.** Создайте пароль.

## Онлайн-каталог поставщиков медицинских услуг

Для поиска поставщиков медицинских услуг онлайн перейдите по адресу [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com). Нажмите «**Find a Doctor or Pharmacy**» (**Найти врача или аптеку**). Каталог поставщиков медицинских услуг включает:

- имена, адреса и номера телефонов сетевых поставщиков медицинских услуг;
- статус профессиональной сертификации поставщика медицинских услуг;
  - вы также можете посетить веб-сайт [abms.org](https://abms.org), где можно проверить наличие у поставщика медицинских услуг профессиональной сертификации;
- график работы;
- список поставщиков медицинских услуг, осуществляющих прием новых пациентов;
- языки, на которых оказывают услуги поставщик медицинских услуг или его сотрудники;
- название медицинского учреждения, его расположение и статус аккредитации.



Если у вас нет доступа к Интернету или вам нужна дополнительная информация (например, сведения о профессиональном образовании вашего поставщика медицинских услуг или месте прохождения ординатуры), мы можем отправить вам печатную копию каталога. Обратитесь за помощью в отдел обслуживания клиентов по номеру телефона (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30.

## План и программа повышения качества обслуживания компании Molina

Мы стремимся обеспечить вам медицинское обслуживание самого высокого качества. Именно поэтому ежегодно мы составляем план, направленный на оптимизацию таких аспектов:

- наши услуги;
- качество получаемого вами медицинского обслуживания;
- способы взаимодействия с вами.

### Мы ставим перед собой следующие цели:

- предоставление услуг, которые приносят пользу вашему здоровью;
- сотрудничество с поставщиками медицинских услуг, готовыми предоставить вам необходимое обслуживание;
- учет ваших потребностей с точки зрения языка и культуры;
- устранение любых преград при получении медицинского обслуживания, например проблем с транспортировкой и/или языкового барьера.

Нам также важно узнать ваше мнение. Мы анализируем качество всех услуг, предоставленных в течение прошлого года, чтобы отслеживать свой прогресс. Мы можем отправить вам опрос, который позволит нам получить от вас обратную связь.

Кроме того, мы можем отправлять опросы для определения, какое количество участников программы страхования получает необходимые им услуги. Эти опросы помогают нам понять, какое медицинское обслуживание требуется нашим клиентам. Один из таких опросов называется CAHPS® (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) — оценка врачей и систем медицинского обслуживания с точки зрения потребителя.

### В опросе CAHPS® вас просят оценить следующие аспекты:

- получаемое вами медицинское обслуживание;
- ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP);

- ваш план медицинского страхования;
- специалист (специалисты), к которому(-ым) вы обращались;
- медосмотры;
- насколько просто вам получить медицинское обслуживание;
- насколько просто вам быстро получить медицинское обслуживание;

## **HEDIS® (Комплекс данных и сведений об эффективности медицинского обслуживания, Healthcare Effectiveness Data and Information Set)**

Кроме того, мы измеряем, какое количество участников нашей программы страхования проходит основные анализы и медосмотры. Мы изучаем следующие аспекты:

- ежегодные обследования;
- лечение сахарного диабета;
- маммография (рентген молочной железы);
- управление лекарственным обеспечением;
- цитологические мазки;
- наблюдение за беременностью;
- послеродовой уход;
- прививки (от гриппа, прививки для детей и подростков).

Ваше здоровье важно для нас. Наша цель — помочь вам в вашем стремлении позаботиться о своем здоровье и здоровье членов вашей семьи. С этой целью мы:

- рассказываем вам об имеющихся у вас хронических заболеваниях;
- напоминаем вам о необходимости сдавать цитологические мазки и проходить маммографию в соответствующих случаях;
- рассматриваем любые имеющиеся у вас жалобы;
- помогаем вам найти информацию на нашем веб-сайте и правильно воспользоваться ею;
- рассказываем вам о специальных услугах, которые мы предлагаем.

Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30. Вы можете запросить печатный экземпляр нашего плана повышения качества обслуживания и достигнутых результатов.

## **Рекомендации по поддержанию здоровья**

Мы предоставляем вам информацию о доступных профилактических услугах и возможностях их получения. Эта информация не заменяет консультацию вашего врача.

### **Чтобы получить максимальную пользу от данных рекомендаций:**

- уделите время их прочтению;
- запишите имеющиеся у вас вопросы и задайте их во время следующего медосмотра;
- расскажите своему поставщику медицинских услуг обо всех имеющихся у вас или вашего ребенка заболеваниях;
- не пропускайте приемы у врача;
- если вы не можете попасть на прием, сразу же перезапишитесь на другую дату.

Мы поможем вам узнать о лечении, которое поможет вам справиться с такими заболеваниями, как депрессия или расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ. Подробнее см. на веб-сайте [MolinaHealthcare.com/stayinghealthy](http://MolinaHealthcare.com/stayinghealthy). Обратитесь за помощью в отдел обслуживания клиентов по номеру телефона (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30.

## Дополнительная помощь при хронических заболеваниях

Следить за своим состоянием при наличии расстройства может быть очень непросто. Наша программа курирования пациентов поможет вам, в частности:

- получить необходимые услуги;
- организовать прохождение анализов и приемы у поставщиков медицинских услуг;
- получить услуги транспортировки для посещения поставщиков медицинских услуг;
- получить недостающие медицинские услуги;
- получить поддержку людям с особыми потребностями и/или ухаживающим за ними людям;
- организовать перемещение в другую среду, например после выписки из больницы;
- получить долгосрочную медицинскую помощь;
- обратиться за помощью в общественные организации.



Предложить вам вступить в программу курирования пациентов могут:

- поставщик медицинских услуг;
- отдел обслуживания участников программы страхования, служба обучения по вопросам здоровья или наша круглосуточная справочная служба медсестер;
- член семьи или ухаживающий за пациентом человек;
- вы сами;
- уполномоченное компанией Molina лицо, курирующее пациентов.

Эти программы доступны для вас бесплатно. Вы можете в любой момент отказаться от участия в любой из программ. Обратитесь за помощью в отдел обслуживания клиентов по номеру телефона (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30.

## Медицинское обслуживание населения

(Курирование пациентов, курирование сложных случаев, программа смены медицинского обслуживания, информационные бюллетени и обучение участников программ страхования)

Мы предлагаем множество программ, которые помогут вам вести более здоровый образ жизни.

### Курирование пациентов

Курирование пациентов — это способ помочь вам максимально эффективно заботиться о своем здоровье. Команда специалистов, включая координатора медицинских услуг, медсестер/медбратьев, врачей и других помощников, сообщит для вас специальный план, в котором будут указаны цели для улучшения вашего самочувствия.

Координаторы медицинских услуг могут звонить вам по телефону или организовывать личные встречи, чтобы убедиться в том, что с вами все в порядке. Они также могут пригласить представителя из учреждения по месту вашего проживания, который предоставит вам необходимую информацию или чему-нибудь вас научит. Обратитесь за помощью в отдел обслуживания клиентов по номеру телефона (800) 869-7165 (телетайп: 711), чтобы узнать, как воспользоваться этими услугами.



## Курирование сложных случаев

Курирование сложных случаев — это помощь участникам программы страхования с серьезным заболеванием, для улучшения состояния которых необходима дополнительная поддержка. Координаторы медицинских услуг стремятся обеспечить вам медицинское обслуживание самого высокого качества, а потому они:

- расскажут вам о вашем заболевании и помогут получить необходимое лечение, уход и услуги;
- помогут вам получить все необходимое для улучшения самочувствия;
- будут проверять, помогает ли оказываемая вам поддержка;
- будут работать с вами до тех пор, пока вам не станет лучше, и вы сможете самостоятельно о себе позаботиться.

Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования или посетите веб-сайт [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com).

## Программа смены медицинского обслуживания

Цель нашей программы смены медицинского обслуживания (Transition of Care) — помочь вам пройти переходный период после выписки из больницы или другого медицинского учреждения, предоставляющего услуги, связанные с психическим здоровьем. Чтобы у вас было четкое представление о том, что нужно делать для сохранения и поддержания своего здоровья, с вами и ухаживающим за вами лицом будут работать консультанты. Мы стремимся обеспечить вам медицинское обслуживание самого высокого качества и поддержку на протяжении всего периода выздоровления.

Программа доступна для всех участников планов страхования Molina Healthcare. Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711).

## Информационные бюллетени для участников программы страхования

Мы публикуем информационные бюллетени для участников программы страхования на веб-сайте [MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications](http://MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications). Информация проста для понимания и содержит рекомендации о том, как вести здоровый образ жизни.

## Обучение по вопросам здоровья

Мы готовы провести для вас обучение по следующим аспектам:

- здоровое питание;
- профилактика заболеваний;
- борьба со стрессом;
- поддержание активного образа жизни;
- уровень холестерина;
- бронхиальная астма;
- сахарный диабет.

Чтобы получить эти материалы, вы можете обратиться к своему врачу. Вы также можете посетить веб-сайт [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](http://MolinaHealthcare.com/StayingHealthy).

## Оценка риска здоровью и инструменты самостоятельного контроля самочувствия

Чтобы узнать, как вести более здоровый образ жизни, пройдите оценку риска здоровью (оценка состояния здоровья) на веб-портале [My Molina](http://MyMolina) для участников программы страхования. Просто ответьте на вопросы о своем здоровье, поведении и предлагаемых анализах. После взаимодействия с этим инструментом оценки вы получите отчет об имеющихся у вас рисках здоровью. На этом веб-портале для участников программы страхования вам также доступны инструменты самостоятельного контроля самочувствия с рекомендациями по контролю депрессии и по многим другим темам, касающимся вашего здоровья.



Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт [MyMolina.com](http://MyMolina.com).

## Программа обеспечения безопасности пациентов

Наша программа обеспечения безопасности пациентов позволяет вам и вашим родным оставаться в безопасности при получении медицинского обслуживания.

### Мы защищаем вас следующими способами:

- сообщаем поставщикам медицинских услуг и медицинским учреждениям о проблемах, связанных с безопасностью, и о том, где получить помощь;
- ведем учет жалоб участников программы страхования на проблемы техники безопасности в медицинском учреждении или кабинете поставщика медицинских услуг;
- изучаем составляемые группами специалистов отчеты о безопасности медицинских учреждений;
- содействуем вам при перемещении в другую среду, например из больницы домой;
- рассказываем вам о том, какие вопросы необходимо задавать поставщику медицинских услуг во время приема.

### Группы специалистов, занимающиеся проверкой безопасности медицинских учреждений, включают следующие:

- [Leapfrog Group Quality Index Ratings](#)
- [The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings](#)

### Ознакомьтесь с представленными на приведенных выше веб-сайтах сведениями, чтобы:

- узнать, какие меры принимают медицинские учреждения в целях повышения безопасности;
- понять, на что обращать внимание при выборе поставщика медицинских услуг или медицинского учреждения;
- получить информацию о программах и услугах, доступных при наличии таких заболеваний, как сахарный диабет и бронхиальная астма.

Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30 или посетите веб-сайт [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com).

## Каким образом мы сотрудничаем с поставщиками медицинских услуг при принятии решений о вашем медицинском обслуживании

Для некоторых услуг требуется предварительное разрешение, прежде чем мы сможем покрыть их стоимость. Совместно с вашим поставщиком медицинских услуг мы определяем, какие услуги вам необходимы. Мы принимаем решения об объеме оказываемой вам медицинской помощи, учитывая медицинскую необходимость и доступные страховые покрытия. Эта процедура носит название «управление применением страхования» (UM, utilization management).

- Мы не выплачиваем поставщикам медицинских услуг или другим лицам вознаграждение за отказ в предоставлении услуг.
- Мы не выплачиваем поставщикам медицинских услуг или сотрудникам Отдела управления применением страхования (UM) премии за принятие решений, в результате которых вам предоставляют медицинское обслуживание в меньшем объеме.

Если у вас возникли вопросы о нашей процедуре управления применением страхования (UM) или принятых решениях, позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30. Мы принимаем звонки за счет вызываемого абонента. Если вам требуется помощь на родном языке, мы совершенно бесплатно предоставим сотрудника, владеющего двумя языками, или услуги переводчика. Кроме того, мы предлагаем услуги телетайпа, если у вас наблюдаются нарушения слуха или речи.

Помимо этого, сотрудники Отдела обслуживания участников программы страхования могут позвонить вам, чтобы обсудить вопросы, связанные с управлением применением страхования (UM). Звонящий вам сотрудник Отдела обслуживания участников программы страхования должен представиться, назвать свою должность и сообщить, что звонит от имени компании Molina.

## Поиск потенциальных новых услуг

Мы постоянно ищем новые виды обслуживания и услуг, а также новые способы их предоставления. Мы проверяем новые услуги на предмет безопасности и дополнительных преимуществ. Ежегодно мы вносим изменения в следующих областях:

- оборудование;
- медицинские услуги;
- услуги по охране психического здоровья;
- лекарственные препараты.

## Услуги перевода

Мы можем совершенно бесплатно предоставить вам информацию на вашем языке в письменном или устном виде. Мы предлагаем услуги переводчиков, которые помогут вам общаться с вашим поставщиком медицинских услуг или с нами. Мы предоставляем эти услуги для большинства языков, включая жестовый язык. Если вам требуются услуги переводчика или письменные материалы на другом языке, кроме английского, обращайтесь в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165, (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

## Услуги по охране психического здоровья

Если вас беспокоят проблемы, связанные с расстройством психического здоровья, мы готовы вам помочь. Мы можем помочь вам справиться со стрессом, депрессией или злоупотреблением психоактивными веществами. Мы также покрываем услуги по охране психического здоровья. Для посещения медицинского специалиста вам не нужно направление. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему основному поставщику медицинских услуг (PCP) или позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу, с 7:30 до 18:30.

## Уполномоченные по защите прав граждан

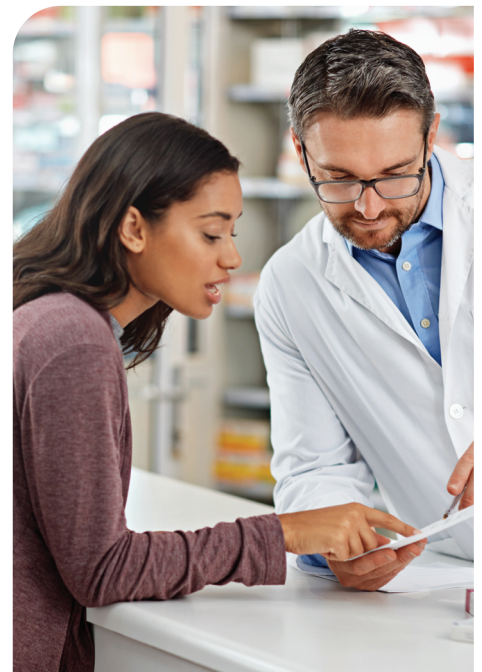
Уполномоченный по защите прав граждан — это человек, который может предоставить бесплатную и конфиденциальную помощь в решении проблем, связанных с вашим психическим здоровьем. К нему можно обратиться за помощью, если у вас есть соответствующая претензия, вы хотите подать апелляцию или рассчитываете на справедливое рассмотрение вашего вопроса на максимально низком уровне. Номер телефона для связи с местным уполномоченным по защите прав граждан можно найти в Справочнике участника Molina или на веб-сайте [MolinaHealthcare.com/waombuds](https://MolinaHealthcare.com/waombuds).

## Экстренная помощь по охране психического здоровья

Экстренная ситуация в связи с психическим здоровьем или поведением — это состояние психического здоровья, которое может причинить серьезный вред организму или даже привести к смерти. Далее приведено несколько примеров:

- мысли о самоубийстве или попытка самоубийства;
- вы представляете непосредственную опасность для себя или окружающих;
- у вас травма, из-за которой вы не можете выполнять повседневные действия;
- вы получили травму, которая причиняет серьезный вред вашему организму или может привести к смерти.

**Если вам нужна экстренная помощь, обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи больницы. Вы также можете сразу обратиться в любое другое место оказания неотложной помощи. Кроме того, можно позвонить по номеру 911. Горячая линия по предотвращению самоубийств и кризисных ситуаций — звоните по номеру 988.**



В случае обращения в отделение неотложной помощи как можно скорее сообщите об этом своему основному поставщику медицинских услуг. Если у вас экстренная ситуация и вы не можете попасть к сетевому поставщику медицинских услуг:

- обратитесь в ближайшую больницу или учреждение неотложной помощи;
- позвоните по номеру, указанному на вашей карте участника программы страхования;
- позвоните своему поставщику медицинских услуг и свяжитесь с ним в течение 24–48 часов после того, как покинете учреждение неотложной помощи.

Если у вас возникла экстренная ситуация вне зоны обслуживания, мы поможем вам связаться с сетевым поставщиком, как только вам станет лучше.

## Услуги специалистов, не входящих в сеть поставщиков медицинских услуг

Если сетевой поставщик медицинских услуг не может предоставить необходимые вам услуги, вы можете обратиться к поставщику, не входящему в нашу сеть. Стоимость услуг для вас будет равна сумме, которую вы бы заплатили, если бы этот поставщик медицинских услуг входил в нашу сеть поставщиков. Мы покроем стоимость услуг поставщика, не входящего в нашу сеть. Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711).

## График работы при оказании услуг

Вы можете получить необходимые услуги круглосуточно и без выходных.

## Что делать, если вам требуется помощь в нерабочее время или в чрезвычайной ситуации

### Медицинская помощь в нерабочее время

Вам может потребоваться медицинская помощь в нерабочие часы кабинета вашего основного поставщика медицинских услуг. В нерабочее время звоните в круглосуточную справочную службу медсестер по номеру (888) 275-8750 (английский и другие языки), (866) 648-3537 (испанский), телетайп: 711 — для лиц с нарушениями слуха и речи.

### Высококвалифицированные медсестры готовы круглосуточно и без выходных:

- ответить на ваши вопросы медицинского характера;
- помочь вам решить, требуется ли вам срочная медицинская помощь;
- записать вас на прием.

## Неотложная медицинская помощь

### Что такое неотложное состояние?

Непредвиденная ситуация или тяжелое состояние, которые требуют незамедлительной помощи или угрожают вашей жизни или здоровью.

### Мы покрываем неотложную медицинскую помощь.

Услуги неотложной медицинской помощи не покрываются за пределами Соединенных Штатов Америки (за исключением услуг с необходимостью госпитализации на территории Канады или Мексики).

**Если вам требуется неотложная медицинская помощь, звоните по номеру 911 или отправляйтесь в ближайшее медицинское учреждение. Предварительное разрешение не требуется. Горячая линия по предотвращению самоубийств и кризисных ситуаций — звоните по номеру 988.**

Для получения срочной медицинской помощи звоните в круглосуточную справочную службу медсестер по номеру (888) 275-8750 (английский и другие языки), (866) 648-3537 (испанский), телетайп: 711 — для лиц с нарушениями слуха и речи.

## Защита конфиденциальной информации

У вас есть права на защиту вашей медицинской информации. Мы не будем разглашать медицинскую информацию, если это не разрешено законом. Мы уважаем ваше право на тайну личной жизни и делаем все для защиты конфиденциальной информации. В целях оказания медицинских услуг мы можем использовать различные данные и предоставлять к ним доступ третьим лицам. Конфиденциальность предоставляемой вами информации — наш приоритет.

### Касающаяся вас конфиденциальная медицинская информация (PHI)

Сокращение PHI означает «конфиденциальная медицинская информация» (Protected Health Information). К ней относятся:

- имя;
- идентификационный номер участника программы страхования;
- расовая принадлежность;
- этническая принадлежность;
- языковые потребности;
  - гендерная идентичность;
  - сексуальная ориентация;
  - социальные потребности;
  - риски социального положения;
- прочие сведения, которые позволяют вас идентифицировать.

### Мы можем использовать касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI) в следующих целях:

- предоставление вам терапии в сотрудничестве с клиническими специалистами;
- оплата вашего медицинского обслуживания;
- оценка качества получаемого вами обслуживания;
- информирование о доступных вам медицинских услугах;
- реализация нашего плана медицинского страхования;
- в прочих целях, предусмотренных законом.

Мы должны получить ваше письменное согласие на использование касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI) и предоставление доступа к ней в любых целях, не перечисленных выше.

### Ваши права в отношении конфиденциальной информации

#### Вы имеете право:

- просматривать касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI);
- получать копию касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI);
- вносить изменения в касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI);
- подавать запрос на ограничение использования касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI) или предоставления доступа к ней в определенных целях;
- получать список лиц и организаций, которым мы передали касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI).

### Каким образом компания Molina обеспечивает защиту касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI)?



**Касающаяся вас конфиденциальная медицинская информация (PHI) может быть представлена в письменном, устном или электронном виде. Мы защищаем касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI) следующими способами:**

- реализация политик и процедур, направленных на вашу защиту;
- ограничение числа наших сотрудников, которые могут просматривать конфиденциальную медицинскую информацию (PHI);
- обучение наших сотрудников правилам защиты и обеспечения безопасности конфиденциальной медицинской информации (PHI) (в письменном или устном виде);
- требование письменного согласия следовать политикам и процедурам;
- защита конфиденциальной медицинской информации (PHI) в электронном виде с помощью межсетевых экранов и паролей.

**По закону мы обязаны:**

- соблюдать конфиденциальность касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI);
- сообщать вам о случаях несанкционированного доступа к незащищенной касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI);
- не использовать и не раскрывать вашу генетическую информацию в целях продажи страховых покрытий;
- не использовать данные о вашей расовой и этнической принадлежности, а также о потребностях в услугах переводчика для продажи страховых покрытий или в качестве причины отказа в страховом покрытии;
- соблюдать условия Уведомления о соблюдении конфиденциальности (Notice of Privacy Practices, NPP).

**Какие действия вы можете предпринять, если считаете, что ваши права на тайну личной жизни не были защищены?**

- Обратиться в компанию Molina по телефону или письменно, чтобы подать жалобу.
- Подать жалобу в Управление гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США.

Информация выше представляет собой лишь краткий обзор. Для получения дополнительных сведений об использовании касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI) и предоставлении доступа к ней ознакомьтесь с нашим Уведомлением о соблюдении конфиденциальности (NPP), доступным на веб-сайте [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com). Вы также можете позвонить в отдел обслуживания клиентов по номеру (800) 869-7165, телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30 и запросить копию Уведомления.

## **Ваши права и обязанности**

Важно знать свои права и обязанности. Это поможет вам и членам вашей семьи получить, а вашему поставщику медицинских услуг и компании Molina предоставить медицинскую помощь, в которой вы нуждаетесь.

**Вы имеете право:**

- получать сведения о компании Molina, наших услугах и поставщиках медицинских услуг, а также о своих правах и обязанностях;
- на тайну личной жизни и уважительное и достойное обращение;
- участвовать в принятии поставщиком медицинских услуг решений касательно вашего медицинского обслуживания; отказаться от лечения;
- запрашивать копию своей истории болезни;
- запрашивать внесение изменений или правок в вашу историю болезни;
- обсуждать с врачом варианты лечения понятным вам способом и участвовать в выработке согласованных целей лечения (стоимость или возможность страхового покрытия не должны иметь никакого значения);
- озвучивать любые жалобы или подавать апелляции в отношении компании Molina или полученного вами медицинского обслуживания;
- осуществлять свои права участника программы страхования без опасений не добиться результатов;
- ежегодно получать список своих прав и обязанностей;
- предлагать изменения в нашей политике в отношении прав и обязанностей.

### **Помимо этого, на вас лежит обязанность:**

- предоставлять все сведения, необходимые для оказания вам медицинской помощи компанией Molina и вашими поставщиками медицинских услуг;
- знать о своих заболеваниях и прочих проблемах со здоровьем;
- прилагать усилия для достижения целей терапии, согласованных с поставщиком медицинских услуг;
- следовать инструкциям в отношении плана лечения;
- не пропускать приемы у врача и не опаздывать на них. Если вы опаздываете или не можете прийти на прием, сразу же звоните в приемную.

Посетите веб-сайт [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com), чтобы ознакомиться со Справочником участника, в котором приведен полный список ваших прав и обязанностей или позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30 и запросить его копию.

### **Независимое заключение другого специалиста**

Если вы несогласны с планом медицинского обслуживания, предложенным вашим поставщиком медицинских услуг, вы вправе получить независимое заключение другого специалиста. Вы можете обратиться к другому сетевому поставщику медицинских услуг. Вы также можете получить бесплатную консультацию у поставщика медицинских услуг, не входящего в нашу сеть. Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

### **Жалобы и апелляции**

Если вы сталкиваетесь с проблемами при получении медицинской помощи или услуг, у вас есть право подать жалобу (претензию) или апелляцию.

#### **Подайте жалобу при возникновении проблем по следующим темам:**

- медицинское обслуживание, получаемое вами у поставщика медицинских услуг или в медицинском учреждении;
- время ожидания при записи на прием к врачу или другому поставщику медицинских услуг;
- доступность местных поставщиков медицинских услуг.

#### **Подайте апелляцию в случае несогласия с одним из следующих наших решений:**

- мы прекратили или приостановили оказание услуги, изменили или снизили объем услуги либо отказали вам в ней;
- мы отклонили запрос на оплату услуг.

Вы можете запросить ускоренное рассмотрение своей апелляции, если принятое решение может угрожать вашей жизни или здоровью. Если ваша апелляция отклонена, вы также можете подать запрос на проведение беспристрастного разбирательства в суде штата, и ваш случай будет рассматривать судья по административным делам.

Посетите веб-сайт [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) или изучите Справочник участника, в котором приведены следующие сведения:

- Жалобы и апелляции
- Кто может подать жалобу или апелляцию
- Процедура проведения беспристрастного разбирательства в суде штата, права участника программы страхования и сроки рассмотрения

По всем вопросам звоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711).

## Ваше право на апелляцию при отказе

### Что такое отказ?

Отказ означает, что мы не будем оплачивать услугу или счет. В случае отказа в страховом покрытии услуги вы имеете право узнать причину отказа. Вы имеете право подать апелляцию.

В случае нашего отказа в страховом покрытии услуги вы получите от нас письмо с объяснением причины отказа. Это письмо будет содержать сведения о вашем праве подать апелляцию. Дополнительные сведения об этих правах приведены в Справочнике участника. Процедура подачи апелляции доступна на веб-сайте [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com). Кроме того, помочь с подачей апелляции может Отдел обслуживания участников программы страхования.

Если вы недовольны результатами апелляции, вы можете запросить проведение независимой экспертизы. Поставщики медицинских услуг, не входящие в сеть компании Molina, рассмотрят все факты по вашему случаю и примут решение. Компания Molina будет соблюдать принятое решение.

## Ваше право на заблаговременное распоряжение

Вы имеете право согласиться на лечение, предлагаемое поставщиком медицинских услуг, либо отказаться от него. Если у вас нет возможности выразить свои пожелания поставщику медицинских услуг устно, у вас должен быть способ сообщить о них иным способом. По этой причине важно подготовить заблаговременное распоряжение. Это распоряжение может касаться как медицинского обслуживания, так и психиатрической помощи.

Заблаговременное распоряжение — это имеющая юридическую силу форма, в которой вы можете указать поставщикам медицинских услуг, какую медицинскую помощь вы желаете получать в ситуациях, когда не можете выразить свою волю. Подготовьте заблаговременное распоряжение заранее, до наступления чрезвычайной ситуации. При его наличии другие лица не имеют права принимать важные решения касательно вашего здоровья за вас, даже если вы не можете самостоятельно принять такое решение. Существуют различные типы заблаговременных распоряжений. Приведем несколько примеров:

- доверенность на распоряжение медицинским обслуживанием;
- прижизненное волеизъявление.

Только вы можете решить, хотите ли вы написать заблаговременное распоряжение. Никто не может отказать вам в медицинской помощи на основании наличия или отсутствия такого распоряжения. Чтобы получить помощь с принятием решений о вашем медицинском обслуживании, поговорите с тем, кому вы доверяете. Это может быть член семьи или друг. Кроме того, вы можете поговорить со своим адвокатом или основным поставщиком медицинских услуг (PCP).

Обратитесь за помощью в отдел обслуживания клиентов по номеру телефона (800) 869-7165 (телетайп: 711) и попросите помочь вам составить заблаговременное распоряжение в соответствии с законами штата.

Если вы подписали заблаговременное распоряжение и считаете, что поставщик медицинских услуг не учел ваши пожелания, вы вправе подать жалобу. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com) или позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования.