

3. Как получать услуги в рамках плана

Предварительное одобрение (предварительное разрешение)

Перед оказанием вам определенных видов услуг основному лечащему врачу (PCP) или специалисту нужно получить разрешение Molina Healthcare. Это называется получением предварительного одобрения или предварительного разрешения. Это означает, что Molina Healthcare хочет убедиться в том, что услуга необходима вам по медицинским показаниям.

Услуги считаются необходимыми по медицинским показаниям, если они являются обоснованными и необходимыми для защиты вашей жизни, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности или облегчения сильной боли, причиняемой диагностированным заболеванием, состоянием или травмой. Для участников в возрасте до 21 года услуги Medi-Cal включают услуги, необходимые по медицинским показаниям, чтобы устранить или облегчить симптомы физического или психического заболевания или состояния.

Следующие услуги **всегда** требуют предварительного одобрения (предварительного разрешения), даже если они оказываются поставщиком, входящим в сеть плана Molina Healthcare:

- Госпитализация в ситуации, не требующей неотложной медицинской помощи
- Обслуживание вне зоны обслуживания Molina Healthcare при условии, что ситуация не требует оказания неотложной или срочной медицинской помощи
- Амбулаторная хирургия
- Долгосрочный уход или квалифицированные сестринские услуги, предоставляемые в учреждениях сестринского ухода (включая взрослые и детские учреждения субакутного ухода, заключившие договор с Подразделением субустрой помощи Департамента медицинских услуг),



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

а также в учреждениях промежуточного ухода (включая учреждения промежуточного ухода для лиц с ограниченными возможностями развития (ICF/DD), ICF/DD-Habilitative (ICF/DD-H) и ICF/DD-Nursing (ICF/DD-N))

- Специализированное лечение, визуализация, обследования и процедуры
- Медицинские транспортные услуги при состояниях, не требующих экстренной медицинской помощи

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

Что касается стандартных запросов на получение предварительного одобрения (предварительного разрешения), представители Molina Healthcare должны ответить на ваш запрос в срок, учитывающий состояние вашего здоровья, но не позднее чем через пять рабочих дней с даты получения Molina Healthcare запрошенной информации, которая является обоснованно необходимой для принятия решения (о согласовании, внесении изменений или отказе) по вашему запросу. План Molina Healthcare должен ответить не позднее чем через семь календарных дней с даты получения вашего запроса.

Если, по мнению поставщика услуг или Molina Healthcare, принятие решения в стандартные сроки может оказать серьезное негативное влияние на вашу жизнь, здоровье или способность развить, поддерживать или восстановить физические функции в максимально возможном объеме, Molina Healthcare примет решение о выдаче предварительного одобрения (предварительного разрешения) по ускоренной процедуре. Molina Healthcare предоставит вам ответ в срок, учитывающий состояние вашего здоровья, но не позднее чем через 72 часа с момента получения планом Molina Healthcare вашего запроса.

В некоторых случаях Molina Healthcare может потребоваться дополнительная информация, чтобы принять решение (утвердить, изменить или отклонить) ваш запрос на получение предварительного разрешения (предварительного разрешения). В этом случае у Molina Healthcare будет еще 14 календарных дней на принятие решения. Как только представители Molina Healthcare получат необходимую информацию, они должны будут принять решение в кратчайшие сроки с учетом состояния вашего здоровья, но не позднее чем через пять рабочих дней, если речь идет о стандартных запросах, или 72 часа в случае запросов, рассматриваемых по ускоренной процедуре. Ваш поставщик услуг может попросить о продлении срока для предоставления планом Molina Healthcare ответа на стандартные запросы. Вы можете запросить продление при рассмотрении стандартных запросов **или** запросов, рассматриваемых по ускоренной процедуре. Запросы на предварительное одобрение (предварительное разрешение) рассматриваются клиническим или медицинским персоналом, например врачами, медсестрами и фармацевтами.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

Molina Healthcare никак не влияет на решение экспертов относительно одобрения, изменения страхового покрытия или услуг или отказа в их предоставлении. Если Molina Healthcare не одобрит запрос, то вы получите письмо с уведомлением о действии (NOA). В этом NOA будет описано, как подать апелляцию, если вы не согласны с решением.

Molina Healthcare свяжется с вами в случае необходимости получения дополнительной информации или продления срока рассмотрения вашего запроса

Для получения неотложной медицинской помощи предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется, даже если поставщик медицинских услуг не входит в сеть плана Molina Healthcare и зону обслуживания. Это включает медицинскую помощь при схватках и родах в случае беременности. Вам не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения некоторых услуг, требующих деликатности и конфиденциальности. Чтобы получить дополнительную информацию об услугах, требующих деликатности и конфиденциальности, ознакомьтесь с разделом «Медицинская помощь в деликатных ситуациях» далее в этой главе.

Если у вас есть вопросы по поводу предварительного одобрения (предварительного разрешения), позвоните по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Независимое заключение другого врача

Может случиться так, что вы захотите получить заключение другого врача в отношении поставленного вам диагноза или плана лечения. Например, вы не уверены в правильности поставленного вам диагноза, либо в том, что вам требуется назначенное лечение или хирургическое вмешательство, или вы пытались следовать плану лечения, но оно оказалось неэффективным.

Molina Healthcare оплатит получение вами независимой врачебной консультации, если вы или ваш сетевой поставщик обратитесь с соответствующей просьбой и если независимая консультация будет предоставлена сетевым поставщиком. Предварительное одобрение (предварительное разрешение) Molina Healthcare для получения независимой консультации другого врача не требуется. Если вы хотите получить независимое заключение другого врача, мы направим вас к квалифицированному поставщику услуг, входящему в сеть, который сможет вам его предоставить.

Чтобы запросить независимое заключение другого врача и помощь с выбором поставщика услуг, позвоните по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Поставщик услуг из сети плана также может помочь вам получить направление для посещения другого врача, если это необходимо.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

Если в сети Molina Healthcare нет поставщиков, к которым вы можете обратиться за независимым заключением, то Molina Healthcare оплатит заключение от поставщика, который не входит в сеть. Molina Healthcare сообщит вам, сможете ли вы обратиться к выбранному вами поставщику услуг для получения независимого заключения, в срок, учитывающий состояние вашего здоровья, но не позднее чем через пять рабочих дней с даты получения Molina Healthcare запрошенной информации, которая является обоснованно необходимой для принятия решения по вашему запросу. План Molina Healthcare должен предоставить ответ не позднее чем через семь календарных дней с даты получения вашего запроса.

Если вы страдаете хроническим, тяжелым или серьезным заболеванием или существует непосредственная и серьезная угроза вашему здоровью, в том числе угроза смерти, потери конечности, отказа жизненно важного органа или функции организма, план Molina Healthcare сообщит вам о своем решении в письменном виде в течение 72 часов с момента получения вашего запроса.

Если Molina Healthcare откажет в запросе на независимую консультацию другого врача, вы можете подать жалобу. Подробнее о жалобах см. в разделе «Жалобы» в главе 6 данного Справочника.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

4. Льготы и услуги

Услуги по программе Medi-Cal, покрываемые Molina Healthcare

Стоматологические услуги

В Medi-Cal стоматологические услуги предоставляются через планы стоматологического обслуживания Medi-Cal (планы управляемого стоматологического обслуживания). Вы можете остаться в программе Medi-Cal Dental Fee-for-Service (FFS) или выбрать Medi-Cal Dental Plan (Dental Managed Care Plan). Чтобы выбрать или изменить план стоматологического обслуживания, позвоните в программу помощи с выбором медицинских услуг Medi-Cal по номеру 1-800-430-4263. Вы не можете быть одновременно зарегистрированы в плане PACE или SCAN и в плане стоматологического обслуживания Medi-Cal (плане управляемого стоматологического обслуживания).

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах и при этом вы являетесь участником плана стоматологического обслуживания Medi-Cal (плана управляемого стоматологического обслуживания), позвоните в ваш план стоматологического обслуживания Medi-Cal (план управляемого стоматологического обслуживания).

Другие программы и услуги Medi-Cal

Некоторые виды услуг, которые вы можете получить в рамках программы с обслуживанием по схеме «плата за услугу» (FFS) Medi-Cal или другой программе Medi-Cal

План Molina Healthcare не покрывает некоторые услуги, но вы можете получить их по программе FFS Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу» или другой программе Medi-Cal. План Molina Healthcare будет взаимодействовать с другими программами, чтобы обеспечить для вас все услуги, необходимые по медицинским показаниям, включая услуги, покрытие которых обеспечивалось другой программой, а не планом Molina Healthcare. В данном разделе перечислены некоторые из этих услуг. Для получения дополнительной информации позвоните по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711).



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

5. Забота о здоровье детей и молодежи

Дети и подростки в возрасте до 21 года могут получать необходимые медицинские услуги сразу после регистрации. Это гарантирует получение ими надлежащих профилактических, стоматологических, психиатрических, развивающих и специализированных услуг. В данной главе приводится разъяснение этих услуг.

Некоторые виды услуг, которые вы можете получить по программе Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу» (FFS) или другой программе

Профилактические стоматологические осмотры

Следите за чистотой десен ребенка, ежедневно осторожно протирая их салфеткой из махровой ткани. Примерно в возрасте от четырёх до шести месяцев у ребёнка начинается прорезывание зубов. Вы должны записать ребёнка на первый стоматологический приём сразу после появления у него первого зуба или не позднее его первого дня рождения — в зависимости от того, что наступит раньше.

Следующие стоматологические услуги Medi-Cal являются бесплатными для следующих категорий:

Дети в возрасте до 3 лет

- Первый визит ребенка к стоматологу
- Первый стоматологический осмотр ребенка
- Стоматологические осмотры (каждые шесть месяцев, иногда чаще)
- Рентген
- Чистка зубов (каждые шесть месяцев, иногда чаще)
- Покрытие зубов фторлаком (каждые шесть месяцев, иногда чаще)
- Пломбы
- Удаление зубов
- Стоматологические услуги в неотложных ситуациях
- *Седация (при наличии медицинских показаний)



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

Дети в возрасте от 4 до 12 лет

- Стоматологические осмотры (каждые шесть месяцев, иногда чаще)
- Рентген
- Покрытие зубов фторлаком (каждые шесть месяцев, иногда чаще)
- Удаление зубов
- Стоматологические услуги в неотложных ситуациях
- Чистка зубов (каждые шесть месяцев, иногда чаще)
- Герметики для моляров
- Пломбы
- Лечение корневых каналов
- *Седация (при наличии медицинских показаний)

Подростки в возрасте 13–20 лет

- Стоматологические осмотры (каждые шесть месяцев, иногда чаще)
- Рентген
- Покрытие зубов фторлаком (каждые шесть месяцев, иногда чаще)
- Чистка зубов (каждые шесть месяцев, иногда чаще)
- Услуги ортодонтии (брекеты) для соответствующих установленным требованиям пациентов
- Пломбы
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Частичные и полностью съемные зубные протезы
- Удаление налета и зубного камня; выравнивание поверхности корней
- Удаление зубов
- Стоматологические услуги в неотложных ситуациях
- *Седация (при наличии медицинских показаний)

* Поставщикам медицинских услуг следует рассматривать возможность применения седации и общей анестезии в случаях, когда установлено и задокументировано, что местная анестезия медицински нецелесообразна, а стоматологическое лечение предварительно одобрено или не требует предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Вот некоторые из причин, по которым местная анестезия может не подойти, а вместо нее можно применить седацию или общую анестезию:

- Физическое, поведенческое, эмоциональное состояние или состояние, связанное с развитием, вследствие которого пациент не может реагировать на попытки врача провести лечение.
- Обширные восстановительные или хирургические процедуры.
- Отказ от терапевтического сотрудничества со стороны ребенка.
- Острая инфекция в месте инъекции.
- Неэффективность местного анестетика для обезболивания



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

Если у вас есть вопросы или вы хотите получить более подробную информацию о стоматологических услугах, позвоните в отдел обслуживания участников программы стоматологического обслуживания Medi-Cal по номеру 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 или 711) или перейдите по ссылке <https://smilecalifornia.org/>.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

6. Информирование о проблемах и порядок их разрешения

Слушание на уровне штата

Слушание на уровне штата — это встреча с представителями плана Molina Healthcare и судьей из Департамента социального обеспечения штата California (CDSS). Судья поможет разобраться с вашей проблемой и решить, правильное ли решение принял план Molina Healthcare или нет. У вас есть право запросить слушание на уровне штата, если вы уже подавали апелляцию и все равно не удовлетворены решением Molina Healthcare или если вы не получили решение по вашей апелляции по истечении 30 дней.

Вы должны запросить слушание на уровне штата в течение 120 дней с даты, указанной в письме с уведомлением о решении по апелляции (NAR). Если во время подачи апелляции мы объявили вам о предоставлении услуг в период рассмотрения апелляции и вы хотите, чтобы их предоставление продолжалось до тех пор, пока не будет принято решение по вашему слушанию на уровне штата, вы должны запросить слушание на уровне штата в течение 10 дней с момента получения нашего письма NAR или до даты, которую мы указали как дату приостановки оказания услуг, в зависимости от того, что произойдет позже.

Если вам нужна помощь в предоставлении услуг в период рассмотрения апелляции до принятия окончательного решения по итогам слушания на уровне штата (Aid Paid Pending), обращайтесь в план Molina Healthcare с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00 по телефону 1-888-665-4621. Если у вас имеются нарушения слуха или речи, позвоните по номеру TTY 711. С вашего письменного разрешения запрос о проведении слушания на уровне штата может подать ваш уполномоченный представитель или поставщик.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

6 | Информирование о проблемах и порядок их разрешения

Иногда вы можете направить запрос на слушание на уровне штата без прохождения процесса апелляции.

Например, вы можете запросить слушание на уровне штата без прохождения процесса апелляции, если план Molina Healthcare не уведомил вас надлежащим образом или вовремя о ваших услугах. Такая ситуация именуется условным исчерпанием средств правовой защиты. Вот несколько примеров условного исчерпания средств правовой защиты:

- Мы не предоставили вам уведомление о действии (NOA) или письмо NAR на предпочитаемом вами языке
- Мы допустили ошибку, которая затрагивает какие-либо из ваших прав
- Мы не направили вам письмо NOA.
- Мы не направили вам письмо NAR.
- Мы допустили ошибку в письме NAR.
- Мы не приняли решение по вашей апелляции в течение 30 дней.
- Мы решили, ваш вопрос требует срочного разрешения, но не ответили на вашу апелляцию в течение 72 часов.

Вы можете попросить о проведении слушания на уровне штата следующими способами:

- **По телефону:** Позвоните в Отдел слушаний на уровне штата CDSS по телефону 1-800-743-8525 (TTY: 1-800-952-8349 или 711)
- **По почте:** Заполните бланк, который был предоставлен вам вместе с уведомлением о решении по апелляции, и отправьте его на следующий адрес:

California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814
- **Через Интернет:** Отправить запрос на проведение слушания можно на веб-сайте www.cdss.ca.gov
- **По электронной почте:** Заполните бланк, который был предоставлен вам вместе с уведомлением о решении по апелляции, и отправьте его по электронной почте на адрес Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Примечание: Если вы будете отправлять его по электронной почте, существует риск того, что кто-то, кроме отдела слушаний на уровне штата, может перехватить ваше письмо. Рассмотрите возможность использования более безопасного способа отправки своего запроса.
- **По факсу:** Заполните бланк, который был предоставлен вам вместе с уведомлением о решении по апелляции, и отправьте его по факсу в Отдел слушаний на уровне штата по номеру 916-309-3487 или по бесплатному номеру 1-833-281-0903.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

6 | Информирование о проблемах и порядок их разрешения

Если вам требуется помощь с подачей запроса о проведении слушания на уровне штата, мы можем вам ее оказать. Мы также можем предоставить вам бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711).

В ходе слушания вы объясните судье, почему вы не согласны с решением Molina Healthcare. Molina Healthcare расскажет судье, как мы принимали наше решение. Для принятия решения по вашему делу судье может потребоваться до 90 дней. План Molina Healthcare обязан исполнить решение судьи.

Если вы хотите, чтобы CDSS принял решение в более короткий срок, потому что ожидание решения может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или сохранность функций организма, вы, ваш уполномоченный представитель или ваш поставщик можете обратиться в CDSS с просьбой об ускоренном (срочном) рассмотрении вашего дела на уровне штата. В таком случае CDSS должен будет принять решение не позднее чем через три рабочих дня после получения всех документов по вашему делу от плана Molina Healthcare.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

7. Права и обязанности

У вас как участника плана Molina Healthcare есть определенные права и обязанности. В данной главе приводится разъяснение этих прав и обязанностей. Также в этой главе указаны правовые положения, касающиеся вас как участника плана Molina Healthcare.

Уведомление о действии

Molina Healthcare будет направлять вам письмо с уведомлением о действии (NOA) каждый раз при принятии представителями Molina Healthcare решения об отказе, отсрочке, прекращении или изменениях в порядке предоставления медицинских услуг. Если вы не согласны с решением Molina Healthcare, вы всегда можете подать апелляцию представителям Molina Healthcare. Ознакомьтесь с разделом «Апелляции» в главе 6 данного Справочника, чтобы узнать, как правильно подать апелляцию. Когда Molina Healthcare направит вам NOA, вас также проинформируют обо всех ваших правах, в случае если вы не согласны с решением, которое мы приняли. Если вы получите данное уведомление от кого-либо, кроме Molina Healthcare, немедленно свяжитесь с Molina Healthcare.

Содержание уведомлений

Если Molina Healthcare объясняет отказ, задержку, изменение, прекращение, приостановление или сокращение объема обслуживания полностью или частично медицинской необходимостью, ваше NOA должно содержать следующие сведения:

- Заявление о действиях, которые намерен предпринять план Molina Healthcare.
- Четкое и краткое объяснение причин решения Molina Healthcare.
- Информацию о том, как план Molina Healthcare принял решение, включая правила, которыми он руководствовался.
- Медицинские основания для принятия решения. Представители Molina Healthcare должны четко указать, что именно в вашем состоянии не соответствует правилам или рекомендациям.
- Информация о вашем праве на получение бесплатных копий всех документов и записей, имеющих отношение к NOA.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

Переводы

Представители Molina Healthcare должны полностью перевести и предоставить письменную информацию участнику на предпочтительных для него языках, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.

Полностью переведенное уведомление должно содержать объяснение медицинской причины принятого представителями Molina Healthcare решения об отказе, задержке, изменении в предоставлении медицинских услуг, прекращении, приостановке их оказания или сокращении их объема.

Если письменный перевод на предпочитаемый вами язык недоступен, план Molina Healthcare обязан предложить услуги устного перевода на предпочитаемый вами язык, чтобы вы могли понять полученную информацию.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-665-4621 (TTY: 711). Molina Healthcare работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00. Звонок бесплатный. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.