

Руководство по получению качественной медицинской помощи 2024



Содержание

Ваше руководство по получению качественной медицинской помощи	2
Ваши контактные лица по вопросам оказания медицинской помощи	2
Посетите наш веб-сайт	6
Портал для участников	7
Онлайн-справочник поставщиков услуг	8
Улучшение качества обслуживания Molina Healthcare План и программа	9
Рекомендации по поддержанию вашего здоровья	10
Дополнительная помощь при хронических проблемах со здоровьем	11
Здоровье населения	11
Оценка рисков для здоровья и инструменты для контроля за состоянием своего здоровья	13
Программа обеспечения безопасности пациентов	14
Как мы сотрудничаем с поставщиками услуг, чтобы принимать решения, касающиеся оказываемой вам медицинской помощи	14
Нововведения	15
Языковые услуги	15
Услуги по охране здоровья женщин	15
Услуги по охране психического здоровья	15

Услуги экстренной медицинской помощи в ситуациях, связанных с психическим здоровьем	16
Получение медицинской помощи при наличии особых медицинских потребностей	17
Услуги вне сети	17
Часы работы при обращении за услугами	17
Что делать, если вам необходима помощь в нерабочее время или экстренная медицинская помощь	17
О льготах по обеспечению лекарственными препаратами	18
Защита конфиденциальной информации	18
Ваши права и обязанности	20
Независимое заключение другого врача	21
Жалобы и апелляции	21
Ваше право на подачу апелляции в случае отказа	22
Ваше право на оформление предварительного распоряжения	22



Ваше руководство по получению качественной медицинской помощи

Руководство Molina Healthcare по получению качественной медицинской помощи, выпущенное в 2024 году (руководство), поможет вам разобраться в предлагаемых программах и услугах. В данном руководстве вы можете ознакомиться с нашей программой улучшения качества обслуживания и услугами, которые помогут вам поддержать свое здоровье и принять меры при наличии у вас какого-либо заболевания.

В данном руководстве подробно описывается, как мы:

- Защищаем ваши права на неприкосновенность личной жизни и охраняем защищенную информацию о вашем здоровье (PHI)
- Принимаем решения по поводу оказываемой вам медицинской помощи
- Помогаем вам совершать определенные действия, требуемые при получении медицинской помощи
- Учитываем ваши потребности в коммуникации

На нашем веб-сайте вы можете распечатать руководство и любые другие необходимые вам информационные материалы. Чтобы получить руководство на предпочтительном для вас языке или в доступном формате, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711). Вы также можете попросить нас отправить вам копию информационных материалов по почте.

Ваши контактные лица по вопросам оказания медицинской помощи

Отдел/программа	Услуги	Телефон
Отдел обслуживания участников	Сотрудники отдела обслуживания участников Molina могут: • Ответить на вопросы о вашем плане медицинского страхования и услугах. • Помочь выбрать или сменить поставщика первичных медицинских услуг (PCP). • Рассказать, куда обратиться за медицинской помощью. • Предложить вам услуги переводчика, если вы не говорите по-английски. • Предоставить необходимую информацию на других языках и в альтернативных форматах.	Отдел обслуживания участников (800) 869-7165 (TTY: 711) Понедельник – пятница 7:30 – 18:30

Круглосуточная консультационная медсестринская служба 24-hour Nurse Advice Line и национальная горячая линия психологической поддержки для предотвращения самоубийств и оказания помощи в кризисных ситуациях National Suicide & Crisis Lifeline	Задайте дипломированной медсестре вопросы о своем здоровье в любое время. Время работы: круглосуточно и без выходных. Горячая линия психологической поддержки для предотвращения самоубийств и оказания помощи в кризисных ситуациях 988 Suicide and Crisis Lifeline работает по всей стране, круглосуточно и без выходных оказывая конфиденциальную поддержку лицам в кризисной ситуации и намеревающимся совершить самоубийство, а также испытывающим психические потрясения.	Круглосуточная консультационная медсестринская служба 24-hour Nurse Advice Line Английский и другие языки: (888) 275-8750 Испанский: (866) 648-3537 (TTY: 711) Национальная горячая линия психологической поддержки для предотвращения самоубийств и оказания помощи в кризисных ситуациях National Suicide & Crisis Lifeline Звонки и текстовые сообщения: 988
--	--	---

Отдел/программа	Услуги	Телефон
Срочная медицинская помощь Teladoc в режиме 24/7	Получите консультацию сертифицированного врача по телефону или видеосвязи через Teladoc в связи с небольшими проблемами со здоровьем, в том числе психическим, не выходя из дома. Вы можете получать медицинскую помощь круглосуточно и без выходных.	Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 (TTY: 711) member.teladoc.com/Molina

Контроль хронических заболеваний*	Имеются ли у вас хронические заболевания? Мы предлагаем программы, помогающие вам контролировать следующие заболевания и состояния: • Астма • Депрессия • Сахарный диабет • Хроническая обструктивная болезнь легких (ХОБЛ) • Сердечная недостаточность • Высокое кровяное давление • Проблемы с весом (консультирование по вопросам питания) • Отказ от курения (для лиц, желающих бросить курить) • Расстройство, вызванное употреблением психоактивных веществ Чтобы получить дополнительную информацию о том, как можно принять участие в этих программах и воспользоваться предлагаемыми услугами, позвоните специалистам по контролю хронических заболеваний.	Контроль хронических заболеваний (866) 891-2320 (TTY: 711) Понедельник – пятница 6:00 – 18:00 по тихоокеанскому времени
Медицинское просвещение*	Узнайте больше о том, как хорошо себя чувствовать и поддерживать свое здоровье. Получите подробные сведения о программах, которые помогут вам бросить курить и контролировать свой вес. Мы поможем вам разобраться, как воспользоваться услугами этих программ.	Медицинское просвещение (866) 472-9483 (TTY: 711) Понедельник – пятница 6:00 – 18:00
Скрининговое обследование будущих мам и поддержка при беременности высокого риска*	Пусть ваша беременность протекает без отклонений, а ребенок родится здоровым. Присоединяйтесь к нашей программе для беременных, чтобы получить возможность пройти скрининговые обследования, направленные на максимальное поддержание вашего здоровья и здоровья вашего ребенка. Сотрудники отдела обслуживания участников помогут вам разобраться, как принять участие в этой программе.	Отдел обслуживания участников (800) 869-7165 (TTY: 711) Понедельник – пятница 7:30 – 18:30

Отдел/программа	Услуги	Телефон
Ведение пациентов*	Специалисты по ведению пациентов оценивают ваши заболевания и проверяют доступные льготы и ресурсы. Эта программа может помочь вам улучшить ваше здоровье. Отдел обслуживания участников поможет вам разобраться в том, как воспользоваться этими услугами.	Отдел обслуживания участников (800) 869-7165 (TTY: 711) Понедельник – пятница 7:30 – 18:30
Сопровождение пациентов в сложных случаях*	Забота об участниках с тяжелыми заболеваниями, которые нуждаются в дополнительной помощи, чтобы почувствовать себя лучше. Специалисты по ведению пациентов помогут вам получить оптимальную медицинскую помощь. Чтобы узнать, как воспользоваться услугами этих программ, позвоните в отдел обслуживания участников.	Отдел обслуживания участников (800) 869-7165 (TTY: 711) Понедельник – пятница 7:30 – 18:30
Программа по переводу обслуживания*	Когда вас выписывают из больницы или учреждения сестринского ухода, консультанты помогают вам перейти из одних условий обслуживания к другим. Они помогут вам получить необходимое вам обслуживание на дому. Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните в отдел обслуживания участников.	Отдел обслуживания участников (800) 869-7165 (TTY: 711) Понедельник – пятница 7:30 – 18:30
Министерство здравоохранения и социального обеспечения США (HHS), Управление гражданских прав (OCR)	OCR защищает вас от дискриминации в сфере здравоохранения и социального обеспечения. Данное Управление также защищает конфиденциальность вашей персональной медицинской информации.	Управление гражданских прав (OCR) (800) 368-1019 Бесплатная линия TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Medicare	Федеральная программа медицинского страхования для большинства лиц в возрасте 65 лет и старше. Программа Medicare помогает оплачивать медицинскую помощь, но покрывает не все медицинские расходы.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov

Управление здравоохранения (HCA), отдел обслуживания участников Apple Health	Смена или выход из плана управляемого медицинского обслуживания Apple Health. Как получить покрываемые услуги Apple Health, которые не входят в покрытие Molina. Вопросы по поводу вашей карты обслуживания ProviderOne.	Отдел обслуживания участников Apple Health Понедельник – пятница 7:00 – 17:00 Портал для клиентов ProviderOne waproviderone.org/client fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Если у вас остались вопросы или вам нужна дополнительная помощь, позвоните по номеру (800) 562-3022.
Отдел/программа	Услуги	Телефон
Washington Healthplanfinder	Изменения следующих данных вашей учетной записи: • Изменение адреса, • Изменение дохода, • Семейное положение, • Беременность, и • Рождение или усыновление детей.	Washington Healthplanfinder Понедельник – пятница 8:00 – 18:00 (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 Wahealthplanfinder.org

*Вы можете отказаться от участия в этих программах в любое время. Чтобы получить более подробную информацию об этих программах, позвоните в отдел обслуживания участников.

Посетите наш веб-сайт

Посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com и выберите свой штат. Вы найдете следующую информацию:

- Льготы и услуги
- Доплаты и другие начисления (если применимо)
- Информацию о том, что делать, если вы получите счет в связи со страховым требованием
- Часто задаваемые вопросы (FAQs) и ответы на них
- Информацию об аптеках, например:
 - Лекарственные препараты, покрываемые вашим планом
 - Ограничения или квоты в отношении лекарственных препаратов
 - Информация о том, как запросить исключение в отношении лекарственных препаратов, которые не входят в список предпочтительных лекарственных препаратов



- Заменители из числа дженериков
- Информация о терапевтической взаимозаменяемости (о различных лекарственных препаратах, которые обладают одинаковым действием)
- Информация о поэтапной терапии (предоставление покрытия определенного лекарственного препарата в первую очередь до покрытия следующего)
- Рекомендации по профилактике заболеваний и графики вакцинации
- Информацию о том, как получить специализированную медицинскую помощь и больничные услуги
- Информацию о доступных поставщиках первичных медицинских услуг и врачах-специалистах
- Процедуры оценки обоснованности и эффективности использования медицинских услуг (UM), например:
 - Оценка перед оказанием услуги
 - Срочная текущая оценка (оценка, которая проводится во время получения вами медицинской помощи в медицинском учреждении)
 - Оценка после оказания услуги
 - Информация о том, как подать апелляцию

Чтобы получить печатные копии любых материалов на веб-сайте MolinaHealthcare.com, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711). Вы также можете ознакомиться со [справочником участника](#) на веб-сайте.

Портал для участников

MyMolina.com — это ваш безопасный портал для участников. Он позволяет управлять своим здоровьем с вашего компьютера, телефона, планшета или ноутбука. Порталом для участников легко пользоваться. Вот лишь несколько действий, которые можно выполнить на портале:

- Заполнить анкету по оценке рисков для здоровья (HRA)
- Найти местную аптеку
- Получить помощь по следующим вопросам:
 - Правильное питание
 - Контроль веса
 - Выявление депрессии или отсутствия мотивации
 - Борьба со стрессом
 - Поддержание физической активности
 - Отказ от употребления табака
 - Скрининг на онкологические заболевания
 - Вакцины
 - Отказ от употребления алкоголя



- Запросить или распечатать свою идентификационную карту участника
- Обновить ваши личные данные:
 - Номер телефона
 - Адрес электронной почты
 - Почтовый адрес
 - Языковые предпочтения
 - Раса/этническое происхождение
 - Предпочтительные местоимения
 - Гендерная идентичность
 - Сексуальная ориентация
- Выбрать или поменять врачей
- Просматривать свою медицинскую документацию
- Узнать, как получить направления
- Получить медицинскую консультацию от сотрудников нашей круглосуточной и работающей без выходных консультационной медсестринской службы Nurse Advice Line
- Отправить электронное сообщение в отдел обслуживания участников

Чтобы узнать подробности или зарегистрироваться на портале для участников, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711). Вы также можете создать учетную запись на своем компьютере или телефоне. Мы рекомендуем вначале настроить вашу учетную запись на компьютере.

Как создать учетную запись на компьютере:

Шаг 1: Перейдите по ссылке MyMolina.com

Шаг 2: Введите идентификационный номер участника, дату рождения и почтовый индекс

Шаг 3: Введите свой адрес электронной почты

Шаг 4: Создайте пароль

Шаг 5: Вас могут попросить указать номер телефона или адрес электронной почты, чтобы отправить вам код для верификации

Как создать учетную запись с телефона:

Шаг 1: Найдите мобильное приложение My Molina® в магазине приложений Apple App Store или Google Play Store

Шаг 2: Загрузите на свой телефон мобильное приложение My Molina®

Шаг 3: Откройте приложение и выберите свой план медицинского страхования

Шаг 4: Введите свой адрес электронной почты

Шаг 5: Создайте пароль

Онлайн-справочник поставщиков услуг

Чтобы найти поставщика услуг в Интернете, перейдите по ссылке MolinaHealthcare.com. Выберите «Найти врача или аптеку».

В справочнике поставщиков услуг указывается следующее:

- Имена, адреса и номера телефонов поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть
- Статус профессиональной сертификации поставщиков услуг
 - Вы также можете обратиться в Американский совет по медицинским специальностям (abms.org), чтобы проверить наличие у врача профессиональной сертификации
- Часы работы
- Поставщики услуг, принимающие новых пациентов
- Языки, на которых говорят поставщик услуг или его персонал
- Наименование больницы, местонахождение и статус аккредитации



Если вы не можете получить доступ к Интернету или вам требуется дополнительная информация (например, медицинский институт, где учился ваш поставщик услуг, или место прохождения им ординатуры), мы можем отправить вам печатный экземпляр справочников поставщика услуг. Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30, если вам нужна помощь.

План и программа улучшения качества обслуживания Molina

Мы стараемся обеспечивать вас наиболее оптимальной медицинской помощью. Поэтому каждый год мы предусматриваем план по дальнейшему улучшению:

- наших услуг
- качества получаемой вами медицинской помощи
- взаимодействия с вами

Наши цели:

- Оказывать услуги, которые будут полезными для вашего здоровья
- Сотрудничать с поставщиками услуг, чтобы обеспечивать вас необходимой медицинской помощью
- Удовлетворять ваши языковые и культурные потребности
- Устранять любые препятствия на пути получения медицинской помощи, например решать проблемы с транспортировкой и/или языком общения

Мы также хотим знать, насколько хорошо мы справляемся с поставленными задачами. Мы проверяем качество обслуживания за прошедший год, чтобы оценить свои достижения. Мы можем отправить вам анкету, чтобы вы могли поделиться своим мнением.

Кроме того, мы можем отправлять анкеты, чтобы узнать о количестве участников, получающих необходимые услуги. По итогам анкетирования мы поймем, какая медицинская помощь вам нужна. Одна из таких анкет называется САНПС® (оценка поставщиков и систем медицинских услуг потребителями).

Вопросы анкеты САНПС® касаются ваших оценок по следующим направлениям:

- Оказываемая вам медицинская помощь

- Ваш поставщик первичных медицинских услуг (PCP)
- Ваш план медицинского страхования
- Специалист(ы), которого(ых) вы посещали
- Профилактические осмотры
- Насколько просто вам получать медицинскую помощь
- Насколько просто вам получать медицинскую помощь в кратчайшие сроки

HEDIS® (набор данных и информации об эффективности медицинской помощи)

Мы также измеряем, какое количество наших участников проходят основные обследования и осмотры. Мы анализируем следующее:

- Ежегодные осмотры
- Лечение сахарного диабета
- Маммография (рентгенологическое обследование молочных желез)
- Прием лекарственных препаратов
- Мазки Папаниколау
- Дородовой уход
- Послеродовой уход
- Прививки (прививки от гриппа, для взрослых, детей и подростков)

Мы заботимся о вашем здоровье. Мы хотим помочь вам лучше заботиться о себе и о членах вашей семьи. Для этого мы

- Напоминаем вам о необходимости проходить профилактические осмотры и делать прививки себе и своему ребенку
- Рассказываем вам о хронических заболеваниях
- Если вы беременны, обеспечиваем вам услуги дородового и послеродового ухода
- Напоминаем вам при необходимости сдать мазок по Папаниколау и пройти маммографию
- Рассматриваем все ваши жалобы
- Помогаем вам найти и использовать информацию на нашем веб-сайте
- Рассказываем вам о дополнительных предлагаемых нами услугах

Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30. Вы можете запросить печатный экземпляр нашего плана улучшения качества обслуживания и результатов его выполнения.

Рекомендации по поддержанию вашего здоровья

Мы предоставляем вам информацию о профилактических услугах и о том, когда их следует получать. Эта информация не заменяет рекомендаций вашего врача.

Чтобы извлечь максимальную пользу из этих рекомендаций:

- Уделите время ознакомлению с ними
- Запишите вопросы и возьмите их с собой на очередной осмотр
- Сообщите своему поставщику услуг о любых проблемах со здоровьем, которые есть у вас или ваших детей

- Не пропускайте назначенные приемы
- Если вам пришлось пропустить прием, сразу же запишитесь на другой день

Мы поможем вам узнать об основных обследованиях и осмотрах, которые поддержат вас при наличии таких заболеваний, как сахарный диабет, ХОБЛ и депрессия. Узнайте больше на веб-сайте MolinaHealthcare.com. Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Дополнительная помощь при хронических проблемах со здоровьем

Справляться с заболеваниями бывает непросто. Чтобы вы получали надлежащую медицинскую помощь, наша программа ведения пациентов может помочь вам:

- Получать услуги
- Организовать обследования и приемы у поставщиков услуг
- Воспользоваться транспортом для поездок к врачам
- Устранить пробелы в медицинской помощи или обслуживании
- Получить поддержку для лиц с особыми потребностями, а также лиц, осуществляющих уход за ними
- Перейти от одних условий обслуживания к другим, например выписаться из больницы
- Получить услуги долгосрочного ухода
- Обратиться за поддержкой по месту жительства
- Найти услуги по месту жительства, например Meals on Wheels или услуги физиотерапии



Направление в программу ведения пациентов вам может выдать:

- Поставщик услуг
- Сотрудники отдела обслуживания участников, специалисты линии медицинского просвещения Health Education Line или нашей круглосуточной консультационной медсестринской службы Nurse Advice Line
- Член семьи или лицо, осуществляющее уход
- Вы можете обратиться в программу самостоятельно
- Представители Molina при условии, что соблюдены требования к участию в программе ведения пациентов

Участие в предлагаемых программах бесплатное. Вы можете выйти из любой программы в любое время. Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30, чтобы получить дополнительную информацию.

Здоровье населения

(Лечение заболеваний, ведение пациентов, сопровождение пациентов в сложных случаях, перевод обслуживания, информационные бюллетени для участников и просвещение участников.)

Мы предлагаем множество программ, которые помогут вам улучшить ваше здоровье.

Контроль хронических заболеваний

Мы предлагаем данные программы, чтобы помочь вам и членам вашей семьи справиться со следующими заболеваниями и проблемами:

- Астма
- Сердечно-сосудистые заболевания (CVD)
- Хроническая обструктивная болезнь легких (ХОБЛ)
- Депрессия
- Сахарный диабет
- Сердечная недостаточность
- Проблемы с весом (консультирование по вопросам питания)
- Отказ от курения
- Расстройство, вызванное употреблением психоактивных веществ

Чтобы узнать больше, присоединиться к любой из указанных программ или выйти из нее, позвоните специалистам по контролю хронических заболеваний по номеру (866) 891-2320 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 6:00 до 18:00 по тихоокеанскому времени.

Ведение пациентов

Ведение пациентов имеет целью помочь вам оптимально заботиться о своем физическом и поведенческом здоровье. Команда, в которую входит специалист по ведению пациентов, медсестры, врачи и другие помощники, будет совместно разрабатывать специальный план, предназначенный исключительно для вас и предусматривающий цели по улучшению состояния вашего здоровья.

Специалисты по ведению пациентов могут поговорить с вами по телефону или лично, чтобы убедиться, что с вами все в порядке. Кроме того, они могут привлечь представителя местного сообщества, который снабдит вас нужной информацией или чему-нибудь вас научит. Чтобы получить дополнительную информацию об этих программах, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711).

Сопровождение пациентов в сложных случаях

Сопровождение пациентов в сложных случаях подразумевает заботу об участниках с тяжелыми заболеваниями, которые нуждаются в дополнительной помощи, чтобы почувствовать себя лучше. Специалисты по ведению пациентов хотят быть уверены в том, что вы получаете оптимальную медицинскую помощь, и будут:

- Рассказывать вам о вашем заболевании и помогать вам получать надлежащую медицинскую помощь и услуги
- Помогать вам получать все необходимое для улучшения вашего самочувствия, например лекарственные препараты или оборудование
- Проверять, что предпринимаемые действия идут вам на пользу
- Работать с вами до тех пор, пока вам не станет лучше и пока вы не сможете позаботиться о себе сами или получить необходимую помощь

Чтобы узнать больше, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30 или посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com.

Перевод обслуживания

Наша программа перевода обслуживания предназначена для содействия вам в плавном переходе к другому формату обслуживания после выписки из больницы или иного медицинского учреждения. Наставники будут взаимодействовать с вами или лицом, осуществляющим уход за вами, чтобы убедиться в том, что у вас есть полное представление о мероприятиях, которые необходимо выполнять для поддержания здоровья. Мы хотим быть уверены в том, что вы получаете оптимальную медицинскую помощь и ощущаете поддержку на протяжении всего периода вашего восстановления.

Эта программа доступна всем участникам Molina Healthcare. Чтобы узнать больше, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711).

Информационные бюллетени для участников

Мы размещаем информационные бюллетени для участников по ссылке MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications. Информация в бюллетенях излагается простым языком, и вы можете найти полезные советы по здоровому образу жизни.

Медицинское просвещение

Мы можем предоставить вам информацию по следующим темам:

- Правильное питание
- Профилактика заболеваний
- Борьба со стрессом
- Сохранение активности
- Холестерин
- Астма
- Сахарный диабет
- Психическое здоровье

Чтобы получить соответствующие информационные материалы на медицинские темы, обратитесь к своему врачу. Вы также можете перейти по ссылке MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Оценка рисков для здоровья и инструменты для контроля за его состоянием

Чтобы изменить свой образ жизни на более здоровый, пройдите оценку рисков для здоровья (оценку состояния здоровья) на портале для участников My Molina. Просто ответьте на вопросы о своем здоровье, привычках и предлагаемых обследованиях. После завершения оценки вы получите отчет о рисках для вашего здоровья.

На портале для участников вы также найдете инструменты для контроля за состоянием своего здоровья и рекомендации по следующим направлениям:

- Контроль веса
- Депрессия
- Финансовое благополучие
- Прочие темы, влияющие на ваше здоровье

Эти инструменты помогают вам оценивать состояние ваших дел, выявлять препятствия и измерять прогресс в достижении целей. Чтобы узнать больше, посетите веб-сайт [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com).

Программа обеспечения безопасности пациентов

Наша программа обеспечения безопасности пациентов помогает создать безопасные условия при получении медицинских услуг для вас и ваших близких.

Мы защищаем вас следующим образом:

- Сообщаем поставщикам услуг и больницам о проблемах с безопасностью и о том, где можно получить помощь
- Отслеживаем жалобы участников на проблемы с безопасностью в офисах поставщиков услуг и больницах
- Проверяем отчеты групп, которые оценивают безопасность больниц
- Помогаем вам переехать из одного места в другое, например из больницы домой
- Рассказываем вам, какие вопросы следует задавать на приеме у поставщика услуг



Оценивающие безопасность группы предлагают:

- **Рейтинги по результатам оценки качества от Leapfrog Group**
- **Национальные целевые рейтинги по безопасности пациентов от The Joint Commission**

Вы можете посетить вышеуказанные веб-сайты, чтобы:

- Узнать о предпринимаемых больницами мерах по повышению безопасности
- Выяснить, на что следует обратить внимание при выборе поставщика услуг или больницы
- Получить информацию о программах и услугах по лечению таких заболеваний, как сахарный диабет и астма

Чтобы узнать больше, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30 или посетите веб-сайт [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com).

Как мы сотрудничаем с поставщиками услуг при принятии решений, касающихся оказываемой вам медицинской помощи

Некоторые услуги должны быть предварительно согласованы до того, как мы предоставим их покрытие. Мы вместе с вашим поставщиком услуг выясняем, в каких услугах вы нуждаетесь. Мы выбираем медицинскую помощь на основании медицинских потребностей и доступных льгот. Такой подход называется оценкой обоснованности и эффективности использования медицинских услуг (UM).

- Мы не вознаграждаем поставщиков услуг или иных лиц за отказ в предоставлении услуг
- Мы не доплачиваем поставщикам услуг или сотрудникам, выполняющим UM, за решения, направленные на снижение объема оказываемой вам медицинской помощи

Если вам требуются услуги долгосрочного ухода и поддержки (LTSS), решение об этих услугах будет принимать сотрудник с опытом работы в сфере LTSS, прошедший соответствующее обучение и имеющий необходимое образование.

Если у вас есть вопросы по поводу нашего процесса UM или соответствующих постановлениях, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30. Мы принимаем вызовы за счет вызываемого абонента. Если вам нужна помощь на вашем языке, вы можете бесплатно воспользоваться услугами сотрудников, говорящих на двух языках, или устных переводчиков. Мы также предлагаем услуги TTY, если вы страдаете глухотой, плохо слышите или испытываете трудности с речью.

Пожалуйста, оставьте сообщение с вашим номером телефона, если вы совершаете звонок в нерабочие часы или в выходные дни.

Мы перезвоним вам в течение одного рабочего дня. Сотрудник отдела обслуживания участников также может позвонить вам, чтобы обсудить вопросы, связанные с UM. Когда вам звонит кто-либо из отдела обслуживания участников, он сообщает свои имя и фамилию, должность и название отдела Molina.

Нововведения

Мы постоянно ищем способы, позволяющие предлагать вам новые виды обслуживания, услуги и варианты их предоставления. Мы проверяем новые услуги на предмет безопасности и наличия дополнительных преимуществ. Каждый год мы изучаем, что нового появилось в следующих областях:

- Оборудование
- Медицинские услуги
- Услуги по охране психического здоровья
- Лекарства

Языковые услуги

Мы бесплатно предоставим вам письменную или устную информацию на вашем языке. Мы предлагаем вам услуги устных переводчиков, чтобы вы могли взаимодействовать с вашим врачом или нами. Мы обеспечили такие услуги для большинства языков. К ним относится и язык жестов. Чтобы получить услуги устного переводчика или письменные материалы на другом языке помимо английского, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Услуги по охране здоровья женщин

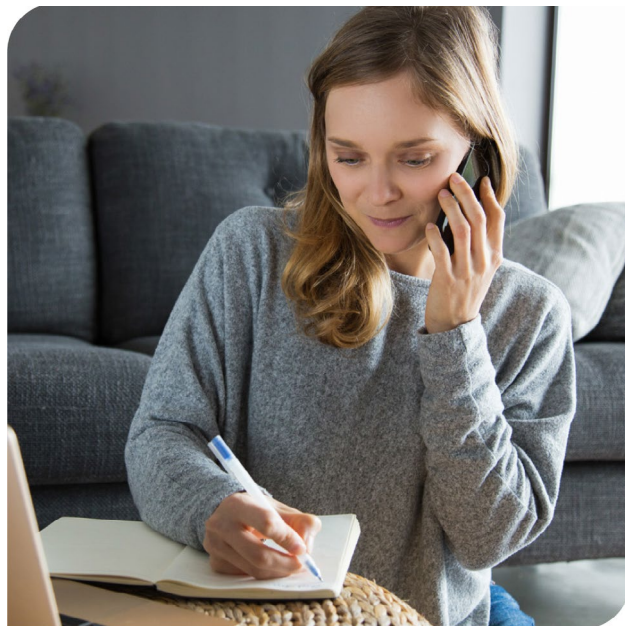
Мы покрываем услуги до родов, уход после родов, обследования молочных желез, маммографию и мазки по Папаниколау. Для получения плановых и профилактических услуг вы можете обратиться к специалисту по женскому здоровью. Это может быть акушер, гинеколог или сертифицированная медсестра-акушерка. Вам не требуется направление для получения услуг по охране здоровья женщин.

Услуги по охране психического здоровья

Если вы испытываете беспокойство по поводу проблем с психическим здоровьем, мы можем вам помочь. Мы помогаем справиться со стрессом, депрессией или употреблением психоактивных веществ. Мы покрываем услуги по охране психического здоровья. Вам не требуется направление для обращения к поставщику услуг. Обратитесь к своему РСР или позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30, чтобы получить дополнительную информацию.

Защитники прав в области психического здоровья (ранее именовавшиеся омбудсменами)

Защитник прав в области психического здоровья бесплатно и конфиденциально оказывает помощь в решении вопросов, связанных с вашим психическим здоровьем. Он или она поможет решить вопросы, касающиеся жалобы, апелляции или беспристрастного разбирательства в связи с психическим здоровьем. Защитник прав в области психического здоровья оказывает услуги независимо от вашего плана медицинского страхования. Это человек, который сам получал услуги по охране психического здоровья, или соответствующие услуги оказывались члену его семьи. Чтобы найти защитника прав в области психического здоровья, позвоните по номеру (800) 366-3103 или отправьте сообщение на адрес info@obhadvocacy.org. Вы также можете найти контактные данные для своего региона в вашем [справочнике участника Molina](#).



Услуги экстренной медицинской помощи в ситуациях, связанных с психическим здоровьем

Экстренная ситуация, обусловленная состоянием психического здоровья, означает психическое заболевание, которое может причинить сильный вред организму или даже привести к смерти. В качестве примера можно привести ситуации, когда:

- У вас возникают мысли о самоубийстве или вы совершаете попытку самоубийства
- Вы причинили вред себе или окружающим
- Вы получили травму и не можете выполнять повседневные действия
- Вы получили травму, которая причиняет серьезный вред вашему организму или может привести к смерти

Если вы столкнулись с экстренной ситуацией, обратитесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи. Вы можете незамедлительно обратиться в любое другое место, где оказывается экстренная медицинская помощь. Вы можете позвонить по номеру 911. Чтобы пообщаться со специалистом горячей линии психологической поддержки для предотвращения самоубийств и оказания помощи в кризисных ситуациях Suicide & Crisis Lifeline, вы можете позвонить по номеру 988.

Если вы обратились в отделение экстренной медицинской помощи, как можно скорее сообщите об этом своему поставщику первичных медицинских услуг.

Если вы столкнулись с экстренной ситуацией и не можете обратиться к поставщику услуг, входящему в сеть:

- Обратитесь в ближайшую больницу или в отделение экстренной медицинской помощи
- Позвоните по номеру, указанному на вашей идентификационной карте участника
- Позвоните своему врачу и обратитесь к нему в течение 24-48 часов после того, как покинете отделение экстренной медицинской помощи

Если вы столкнулись с экстренной ситуацией за пределами зоны обслуживания, мы поможем вам связаться с врачом, входящим в сеть, как только вы почувствуете себя лучше.

Получение медицинской помощи при наличии особых медицинских потребностей

Мы покрываем медицинскую помощь при наличии особых медицинских потребностей. Если вы пользуетесь услугами долгосрочного ухода и поддержки (LTSS), вы можете обратиться к специалисту. Вам не потребуется направление. Возможно, вы имеете право на дополнительные услуги. Чтобы получить дополнительную информацию о координации обслуживания и ведении пациентов, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711).

Услуги вне сети

Если поставщик услуг, входящий в сеть, не может предоставить вам необходимые услуги, вы можете обратиться к поставщику услуг, не входящему в сеть. Стоимость для вас будет такой же, как если бы этот поставщик услуг входил в нашу сеть. Мы покроем стоимость услуг внесетевого поставщика. Чтобы узнать больше, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711).

Часы работы при обращении за услугами

Вы можете получать услуги в любое время суток и любой день недели.

Что делать, если вам необходима помощь в нерабочее время или экстренная медицинская помощь

Обслуживание в нерабочее время

Возможно, вам потребуется медицинская помощь в тот момент, когда офис вашего РСР будет закрыт. В нерабочее время обращайтесь в круглосуточную консультационную медсестринскую службу Nurse Advice Line по номеру телефона (888) 275-8750 (английский и другие языки), (866) 648-3537 (испанский) или 711 (TTY для глухих и слабослышащих лиц).

Высококвалифицированные медсестры работают круглосуточно и без выходных, чтобы:

- Отвечать на ваши вопросы о медицинском обслуживании
- Помочь вам определить, требует ли ваше состояние незамедлительного оказания медицинской помощи
- Записывать вас на приемы

Экстренная медицинская помощь

Что такое экстренная ситуация?

Неожиданная или серьезная проблема, которая требует незамедлительного оказания помощи или подвергает риску вашу жизнь или здоровье.

Мы покрываем услуги экстренной медицинской помощи.

Экстренная медицинская помощь не покрывается за пределами Соединенных Штатов (за исключением потребности в госпитализации на территории Канады и Мексики).

Если вам требуется экстренная медицинская помощь, звоните по номеру 911 или обратитесь в ближайшую больницу. Предварительное разрешение не требуется. Чтобы пообщаться со специалистом горячей линии психологической поддержки для предотвращения самоубийств и оказания помощи в кризисных ситуациях Suicide & Crisis Lifeline, вы можете позвонить по номеру 988.

Чтобы получить срочную медицинскую помощь, обращайтесь в круглосуточную консультационную медсестринскую службу Nurse Advice Line по номеру телефона (888) 275-8750 (английский и другие языки), (866) 648-3537 (испанский) или 711 (TTY для глухих и слабослышащих лиц).

О льготах по обеспечению лекарственными препаратами

Чтобы узнать о необходимых вам лекарственных препаратах, поговорите со своим поставщиком услуг. Подробную информацию о ваших льготах по обеспечению лекарственными препаратами можно получить на веб-сайте [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). На нашем веб-сайте вы можете найти следующее:

- Наш список предпочтительных лекарственных препаратов (PDL): список дженериков и фирменных препаратов, покрываемых нами
- Информацию об ограничениях в отношении покрываемых лекарственных препаратов, например сколько раз можно обращаться за пополнением запасов или какое количество доз можно получить
- Информацию о том, как ваш поставщик услуг может запросить разрешение на определенные лекарственные препараты или количество, в котором вы нуждаетесь
- Информацию о том, какие сведения должен предоставить ваш поставщик услуг, чтобы получить разрешение на предоставление вам определенных лекарственных препаратов
- Информацию о процедурах, которыми руководствуется ваш поставщик услуг при выборе заменителей из числа дженериков, принятии решений о терапевтической взаимозаменяемости и поэтапной терапии
- Информацию об обновлении нашего PDL
- Информацию о доплатах за лекарственные препараты, не указанные в PDL
- Информацию о том, как ваш поставщик может попросить нас предоставить страховое покрытие лекарственного препарата, не указанного в PDL



Чтобы узнать больше, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Защита конфиденциальной информации

Когда речь идет о защите вашей медицинской информации, у вас есть определенные права. Мы не будем передавать медицинскую информацию, если ее передача запрещена законом. Мы уважаем и защищаем вашу конфиденциальность. Мы можем использовать и передавать информацию в целях предоставления вам льгот. Конфиденциальность вашей информации имеет для нас большое значение.

Защищенная информация о вашем здоровье (PHI)

PHI означает защищенную информацию о здоровье. К ней относится следующая информация:

- Имя и фамилия
- Идентификационный номер участника

- Раса
- Этническая принадлежность
- Гендерная идентичность
- Сексуальная ориентация
- Социальные потребности
- Социальные риски
- Языковые потребности
- Прочие идентифицирующие вас характеристики

Мы можем использовать вашу PHI, чтобы:

- Сотрудничать с врачами для предоставления вам лечения
- Оплачивать ваше медицинское обслуживание
- Проверять качество оказываемой вам медицинской помощи
- Рассказывать о доступных вам вариантах медицинской помощи
- Управлять нашим планом медицинского страхования
- Использовать или передавать PHI в иных целях в соответствии с законодательством

Мы должны получить ваше письменное разрешение на использование или передачу вашей PHI для любых целей, не указанных выше.

Ваши права на конфиденциальность

Вы имеете право:

- Изучать свою PHI
- Получить копию вашей PHI
- Вносить изменения в вашу PHI
- Попросить нас не использовать и не передавать PHI определенными способами
- Получить список лиц или учреждений, которым мы предоставили вашу PHI

Как Molina защищает вашу PHI

Ваша PHI может быть письменной, устной или цифровой. Мы защищаем вашу PHI:

- Предусматривая защищающие вас политики и процедуры
- Ограничивая количество наших сотрудников, которые могут просматривать PHI
- Обучая наших сотрудников тому, как обеспечивать защиту PHI (в ходе письменной и устной коммуникации)
- Запрашивая письменное согласие на соблюдение действующих политик и процедур
- Защищая PHI в электронном формате с помощью брандмауэров и паролей

В соответствии с законодательством мы должны:

- Соблюдать конфиденциальность вашей PHI
- Сообщить вам о любом несанкционированном доступе к вашей незащищенной PHI
- Не использовать и не раскрывать вашу генетическую информацию в целях осуществления страховой деятельности

- Не использовать данные о вашей расовой, этнической принадлежности или языке в целях осуществления страховой деятельности или отказа в страховом покрытии
- Соблюдать положения нашего **Уведомления о порядке обращения с конфиденциальной информацией** (NPP)

Что вы можете предпринять, если вы считаете, что ваши права на конфиденциальность не были защищены?

- Позвоните или напишите в Molina и подайте жалобу
- Подайте жалобу в Министерство здравоохранения и социального обеспечения США

Приведенная выше информация является лишь кратким описанием наших процедур. Чтобы узнать больше о том, как мы используем и передаем вашу PHI, см. информацию о нашем NPP на веб-сайте **MolinaHealthcare.com**. Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30, чтобы попросить предоставить вам экземпляр этого документа.

Ваши права и обязанности

Важно знать свои права и обязанности. Это помогает вам, членам вашей семьи, вашему поставщику услуг и компании Molina обеспечивать получение необходимой медицинской помощи.

Вы имеете право:

- Получать информацию о Molina, наших услугах и поставщиках услуг, а также о ваших правах и обязанностях.
- На конфиденциальность и уважительное и достойное отношение к себе.
- Помогать вашему поставщику услуг принимать решения о своем медицинском обслуживании. Вы можете отказаться от лечения.
- Попросить предоставить вам копию вашей медицинской документации.
- Попросить внести изменения или исправления в вашу медицинскую документацию.
- Обсудить с вашим врачом возможные варианты лечения в понятной для вас форме и принимать участие в постановке целей в области лечения, с которыми будете согласны вы и ваш врач. Стоимость или наличие страхового покрытия льгот не будут иметь значения в данном случае.
- Озвучивать какие-либо жалобы или подавать апелляции в отношении Molina или оказанной вам медицинской помощи.
- Пользоваться своими правами участника, не опасаясь, что это приведет к каким-либо отрицательным последствиям.
- Получать информацию о своих правах и обязанностях каждый год.
- Предлагать внести изменения в нашу политику, касающуюся прав и обязанностей.

Вы также обязаны:

- Сообщать все факты, которые требуются Molina и вашим поставщикам услуг, чтобы оказывать вам медицинскую помощь.



- Знать о своих заболеваниях.
- Принимать участие в достижении целей лечения, которые были согласованы вами и вашим врачом.
- Соблюдать план лечения при оказании вам медицинской помощи.
- Посещать врачей и приходить вовремя. Если вы опаздываете или не можете прийти, немедленно позвонить в офис.

Посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com, чтобы ознакомиться со **справочником участника**, где приводится полный список прав и обязанностей, или позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30, чтобы попросить предоставить вам экземпляр справочника.

Независимое заключение другого врача

Если вы не согласны с планом медицинского обслуживания, составленным вашим поставщиком услуг, вы имеете право на независимое заключение другого врача. Вы можете пообщаться с другим поставщиком услуг, входящим в сеть. Вы также можете бесплатно пообщаться с поставщиком услуг, не входящим в нашу сеть. Чтобы узнать больше, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Жалобы и апелляции

Если у вас возникают проблемы с медицинским обслуживанием или услугами, вы имеете право подать жалобу (претензию) или апелляцию.

Подайте жалобу в отношении следующего:

- Медицинская помощь, которую вы получаете от вашего врача или больницы
- Время, необходимое для того, чтобы записаться на прием или посетить поставщика услуг
- Доступность поставщиков услуг по месту жительства

Подайте апелляцию, если вы не согласны с нашим решением:

- Прекратить оказание услуги, внести в нее изменения, приостановить ее оказание, уменьшить объем, в котором она оказывается, или отказать в ее предоставлении
- Отказать в оплате услуг

Вы можете подать запрос на ускоренное рассмотрение, если принятое решение подвергает риску вашу жизнь или здоровье. Вы также можете подать запрос на проведение беспристрастного разбирательства на уровне штата, которое проводится судьей по административным вопросам штата, если ваша апелляция будет отклонена.

Посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com или ознакомьтесь со **справочником участника**, чтобы узнать о следующем:

- Жалобы и апелляции
- Кто может подать жалобу и апелляцию
- Процедура, права и сроки в связи с проведением беспристрастного разбирательства на уровне штата

Если у вас возникли вопросы, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711).

Ваше право на подачу апелляции в связи с отказом

Что такое отказ?

Отказ означает, что мы не будем оплачивать услугу или счет. Если мы откажем вам в оплате услуги, вы имеете право выяснить причину такого отказа. Вы имеете право на апелляцию.

Если мы откажем в оплате услуги, вы получите письмо с информацией о том, почему мы так поступили. В нем будет оговорено ваше право на апелляцию. Вы можете ознакомиться с этими правами в [справочнике участника](#). О том, как подать апелляцию, вы можете узнать на веб-сайте MolinaHealthcare.com. Сотрудники отдела обслуживания участников также могут помочь вам подать апелляцию.

Если вы не довольны результатом рассмотрения вашей апелляции, вы можете подать запрос на проведение независимой экспертизы. Поставщики услуг, не относящиеся к Molina, изучат все факты и примут решение. На основании вынесенного заключения Molina предпримет соответствующие действия.

Ваше право на оформление предварительного распоряжения

Вы имеете право согласиться на лечение, предлагаемое поставщиком услуг, или отказаться от него. Если вы будете не в состоянии рассказать поставщику услуг о своих пожеланиях, вам нужно сообщить о них заранее. Важно составить предварительное распоряжение. Распоряжение может одновременно касаться медицинской и психиатрической помощи.

Предварительное распоряжение представляет собой юридический документ, который сообщает поставщикам услуг о том, какую медицинскую помощь вы хотите получать, когда вы не сможете выражать свои пожелания самостоятельно. Составьте предварительное распоряжение до того, как окажетесь в чрезвычайной ситуации. В таком случае посторонние лица не смогут принимать важные медицинские решения за вас, если вы утратите способность принимать их самостоятельно. Существуют различные виды предварительных распоряжений. Например:

- Доверенность на принятие решений о медицинском обслуживании
- Распоряжение на случай терминального состояния

Оформление предварительного распоряжения является добровольным. Никто не может отказать вам в медицинской помощи на основании его наличия или отсутствия у вас. Если вам нужна помощь в принятии решений, касающихся оказываемой вам медицинской помощи, обсудите их с кем-либо, кому вы доверяете. Это может быть кто-то из членов семьи или друзей. Вы также можете пообщаться со своим адвокатом или РСР.

Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711), чтобы получить помощь с оформлением предварительного распоряжения в соответствии с законодательством штата.

Если вы подписали предварительное распоряжение и считаете, что поставщик услуг не выполнил ваши пожелания, вы можете подать жалобу. Посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com или позвоните в отдел обслуживания участников, чтобы получить более подробную информацию.

