

Руководство по получению качественных медицинских услуг

Весна 2016 г.



MolinaHealthcare.com



Your Extended Family.

3892739CORP01116

Услуги для пожилых людей и людей с инвалидностью



Molina Healthcare · Bridge 2 Access

Ваша программа Bridge2Access™

Получаете ли вы медицинское обеспечение в том объеме, на который имеете право? Основной задачей программы Bridge2Access™ от компании Molina является предоставление вам доступа ко всем необходимым услугам.

Мы можем помочь вам в:

- Поиске доступных медицинских специалистов
- Получении материалов в альтернативных форматах, например шрифтом Брайля, крупным шрифтом или в аудио-формате
- Улучшить доступ к услугам переводчиков на язык жестов
- Организации тренинга для ваших врачей по корректному обращению с пациентами-инвалидами и законе о защите прав граждан с ограниченными возможностями ((ADA), Americans with Disabilities Act). Сообщите нам, если вы считаете, что вашему врачу не помешает дополнительное обучение — мы постараемся вам помочь.

Присоединяйтесь!

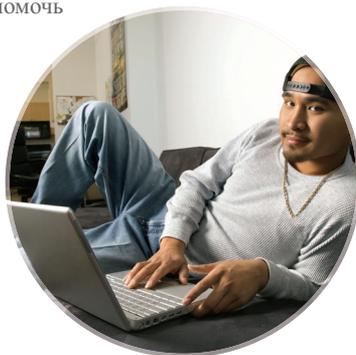
Вы заинтересованы в облегчении доступа к услугам здравоохранения? Присоединяйтесь к нашему Консультативному комитету программы Bridge2Access.

Для получения более подробной информации отправьте нам сообщение по адресу электронной почты bridge2access@molinahealthcare.com или позвоните по телефону (877) 665-4627.

MyMolina

MyMolina — это безопасный веб-портал, с помощью которого вы можете самостоятельно управлять вашим медицинским обслуживанием, используя компьютер. Веб-сайт MyMolina.com простой в использовании. Вот примеры того, что можно выполнять на портале MyMolina:

- Проводить оценку состояния здоровья
Оценка состояния здоровья — это инструмент, который может помочь вам или вашему медицинскому специалисту определить методы, способствующие улучшению вашего здоровья.
- Научиться самостоятельно оказывать помощь с целью:
 - Нормализации веса (ИМТ)
 - Отказа от курения
 - Повышении физической активности
 - Правильного режима питания
 - Контроля над стрессом
 - Борьбы с алкогольной зависимостью
 - Определения признаков депрессии



- Получать информацию о ваших претензиях:
 - Стадия рассмотрения вашей претензии
 - Утвержденная сумма
 - Оплаченная сумма
 - Ваши расходы при их наличии
 - Дата оплаты
- Получать следующую информацию о фармацевтике:
 - Ищите аптеки
 - Начните процесс получения разрешения
 - Узнайте о взаимодействиях лекарственных препаратов, побочных эффектах или рисках
 - Узнайте, чем можно заменить непатентованные препараты
 - Получайте электронные напоминания о повторной выдаче препарата и узнайте об электронных назначениях
 - Заказывайте повторно рецептурные лекарственные препараты по почте
 - Узнайте о своих расходах при их наличии
- Другие действия, которые можно выполнять на портале MyMolina:
 - Закажите идентификационную карту участника
 - Узнайте, когда и как можно получить направления
 - Используйте Процедуру оценки затрат, чтобы определить, какие услуги или медицинское обслуживание вы должны будете оплачивать
 - Выбирайте или меняйте медицинского специалиста
 - Получите доступ к онлайн медицинской карте
 - Получите онлайн направления
 - Регистрируйтесь в Программах медицинского обслуживания (Health Management Program)
 - Используйте безопасную электронную почту для получения медицинской консультации от Справочной службы медсестер
 - Отправляйте вопросы по электронной почте в Отдел обслуживания участников Molina

Чтобы получить дополнительную информацию или зарегистрироваться на MyMolina:

1. Позвоните в Отдел обслуживания участников Molina. Номер телефона указан на обратной стороне вашей карты участника.
2. Создайте учетную запись, выполнив следующие шаги:

Шаг 1: Зайдите на веб-сайт MyMolina.com (MiMolina.com en Español)

Шаг 2: Введите номер вашей идентификационной карты участника, дату рождения и почтовый индекс

Шаг 3: Введите адрес вашей электронной почты

Шаг 4: Создайте пароль

План и программа повышения качества обслуживания Molina Healthcare

Охрана вашего здоровья важна для нас. Мы хотим знать ваше мнение о том, как мы с этим справляемся. Поэтому вы можете получать опросы о Molina Healthcare и предоставляемых вам медицинским услугам. Один из таких опросов называется САНПС®. САНПС® означает «Оценка пациентов системы и работников здравоохранения» (Assessment of Healthcare Providers and Systems). В данном опросе собирается информация о вашем медицинском обслуживании. В нем содержатся вопросы о медицинском обслуживании, которое вы получаете в компании Molina Healthcare. Мы можем отправить вам несколько вопросов, касающихся уровня предоставляемых вам услуг. Мы хотим знать, какие аспекты медицинского обслуживания являются важными для вас. Просим вас уделить время этому опросу, если вы его получите.

Еще один инструмент, который мы применяем для повышения качества медицинского обслуживания, называется HEDIS®. HEDIS® означает «Набор информации по данным эффективности здравоохранения» (Healthcare Effectiveness Data and Information Set). Мы собираем информацию о предоставленных вам услугах. К этим услугам относятся:

- Вакцинация
- Медосмотры
- Мазки Папаниколау;
- Маммографические скрининги (рентгенологические обследования молочной железы)
- Лечение диабета
- Дородовой уход
- Послеродовой уход

Благодаря такой процедуре мы можем узнать фактическое количество наших участников, получивших необходимые услуги. Компания Molina предоставляет вам доступ к этой информации. Вы можете использовать ее для сравнения разных планов медицинского страхования.

Из года в год мы стремимся повышать качество наших услуг. Чтобы улучшить обслуживание наших пациентов, мы установили перед собой определенные цели, которые стали частью нашего плана повышения качества обслуживания (Quality Improvement, QI). Вы заботитесь о своем собственном здоровье и о здоровье своей семьи, и наша цель — помочь вам в этом.

Мы хотим быть уверенны, что вас обслуживают на высшем уровне. Некоторые способы достижения этой цели:

- Рассылка почтовых сообщений или обзвон пациентов, чтобы убедиться, что вы и ваш ребенок прошли медосмотр и получили необходимые прививки
- Предоставление вам информации о продолжительных заболеваниях, если вы болеете таковыми
- Предоставление вам соответствующих услуг в рамках дородового ухода и прохождение необходимых обследований после родов, если вы беременны



- Напоминания о необходимости прохождения теста по Папаниколау и маммографического скрининга (рентгенологического обследования молочной железы) (если в них есть необходимость);
- Рассмотрение полученных претензий (жалоб) участников
- Помощь в получении, а также использовании информации веб-сайта Molina Healthcare
- Предоставление сведений о специальных услугах, которые мы предлагаем всем наших участникам

Раз в год мы осуществляем анализ всех предоставленных вам медицинских услуг, чтобы оценить качество предоставляемых вам услуг. Посетите наш веб-сайт www.MolinaHealthcare.com. На нем вы сможете ознакомиться с последними результатами нашей работы.

Для получения более подробной информации позвоните в Отдел обслуживания участников Molina Healthcare. Вы можете попросить о предоставлении вам печатного экземпляра плана повышения качества обслуживания и достигнутых результатов.

Правила соблюдения конфиденциальности

Конфиденциальность вашей информации имеет для нас большое значение. Мы с уважением относимся к вашей частной жизни и защищаем ее конфиденциальность. Компания Molina Healthcare использует и предоставляет информацию для предоставления вам покрываемых услуг.



Закрытая медицинская информация (РНИ)

РНИ означает закрытую медицинскую информацию. Закрытая медицинская информация включает ваше имя, номер участника, расовую и этническую принадлежность, потребность в услугах переводчика или иные идентифицирующие вас данные. Molina Healthcare хочет, чтобы вы знали, как мы используем или предоставляем закрытую медицинскую информацию.

В каких целях компания Molina Healthcare использует или предоставляет касающуюся вас закрытую медицинскую информацию?

- Для обеспечения вашего лечения
- Для оплаты вашего медицинского обслуживания
- Для оценки качества предоставленного вам лечения
- Для того, чтобы рассказать вам, какие медицинские услуги вы можете выбрать
- Для осуществления плана медицинского обслуживания
- Для использования или передачи закрытой медицинской информации в иных предусмотренных законом целях.

В каких случаях компания Molina Healthcare обязана получать ваше письменное разрешение (согласие) для использования или предоставления касающейся вас закрытой медицинской информации?

Компании Molina Healthcare необходимо ваше письменное разрешение для использования или предоставления касающейся вас закрытой медицинской информации в любых целях, не указанных выше.

Каковы ваши права в плане конфиденциальности?

- Просматривать свою закрытую медицинскую информацию
- Получить экземпляр своей закрытой медицинской информации
- Вносить изменения в свою закрытую медицинскую информацию
- Подавать запрос об ограничении использования или раскрытия закрытой медицинской информации
- Получить список определенных лиц и мест, которым мы передали вашу закрытую медицинскую информацию

Как компания Molina Healthcare защищает вашу закрытую медицинскую информацию?

Ваша закрытая медицинская информация может быть в письменном виде, устной форме или файлом в компьютере. Компания Molina Healthcare защищает вашу закрытую медицинскую информацию в процессе выполнения вашего плана медицинского обслуживания различными способами. Ниже описаны некоторые способы защиты вашей закрытой медицинской информации, используемые Molina Healthcare.

- В компании Molina Healthcare действуют нормативы и правила по защите закрытой медицинской информации.
- Закрытую медицинскую информацию могут использовать только сотрудники Molina Healthcare, которым необходимо ее знать.
- Сотрудники Molina Healthcare прошли обучение правилам защиты и обеспечения безопасности закрытой медицинской информации, включая обмен данными в устной и письменной форме.
- Сотрудники Molina Healthcare должны давать письменное согласие следовать правилам и нормативам по защите и сохранению конфиденциальности вашей закрытой медицинской информации.
- Molina Healthcare хранит закрытую медицинскую информацию на своих компьютерах. Конфиденциальность закрытой медицинской информации на наших компьютерах сохраняется посредством межсетевых экранов и паролей.

Каковы обязанности компании Molina Healthcare?

Компания Molina Healthcare обязана:

- Соблюдать конфиденциальность касающейся вас закрытой медицинской информации
- Предоставлять вам уведомление в случае любой утечки вашей незащищенной закрытой медицинской информации
- Не использовать и не раскрывать вашу генетическую информацию с целью продажи страховых покрытий
- Не использовать вашу расовую и этническую принадлежность или данные о языке с целью продажи страховых покрытий или отмены покрытия и объема покрываемых услуг
- Соблюдать условия настоящего Уведомления



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

- Позвоните или напишите в Molina Healthcare и подайте жалобу.
- Подайте жалобу в Департамент здравоохранения и социального обеспечения США.

Вышеуказанная информация является кратким изложением всех правил соблюдения конфиденциальности. В нашем Уведомлении о правилах соблюдения конфиденциальности содержатся более подробные сведения о том, как мы используем и разглашаем закрытую медицинскую информацию наших участников. Вы можете найти полный текст Уведомления о правилах соблюдения конфиденциальности на нашем сайте www.MolinaHealthcare.com. Вы также можете позвонить в Отдел обслуживания участников и попросить предоставить вам копию данного Уведомления.

Программа обеспечения безопасности пациентов

Molina Healthcare хочет, чтобы вы и члены вашей семьи были здоровы и не подвергались опасности. Чтобы помочь реализовать эту задачу, мы разработали Программу обеспечения безопасности пациентов. В этой программе описаны факты, касающиеся безопасности, чтобы вы могли сделать более правильный выбор в вопросах здравоохранения. Вот лишь краткий перечень того, что мы делаем для обеспечения вашей безопасности:

- Отслеживание жалоб наших участников по проблемам безопасности в кабинете врача или в больнице
- Предоставление сведений о принятии безопасных решений, касающихся вашего лечения. К ним относятся:
 - Вопросы, которые следует задать своему хирургу перед операцией
 - Вопросы о взаимодействии лекарственных препаратов
- Подготовка программ для управления вашим лечением и получения своевременной помощи
- Проверка отчетов групп, которые осуществляют проверку безопасности в больницах. В отчетах указывается такая информация, как численность персонала в Отделении интенсивной терапии (Intensive Care Unit, ICU), использование компьютеров для заказа препаратов и т.д.

Группы, которые осуществляют проверку безопасности:

- Leap Frog Quality Index Ratings (Показатели качества Leap Frog) (www.leapfroggroup.org)
- California Healthcare Foundation (Калифорнийский фонд здравоохранения) (www.calhospital.org/hospital-compare)
- The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings (Объединенная комиссия по оценке реализации национальной цели обеспечения безопасности пациентов) (www.qualitycheck.org/consumer/searchQCR.aspx)

Вы можете посетить эти веб-сайты, чтобы:

- Узнать, что делают больницы для повышения безопасности.
- Узнать, на что обратить внимание при выборе медицинского специалиста или больницы.

- Получить информацию о программах и услугах для пациентов с такими проблемами, как диабет или астма.

Позвоните в наш отдел обслуживания участников для получения более подробной информации о нашей Программе обеспечения безопасности пациентов. Номер телефона указан на обратной стороне вашей карты участника. Вы также можете посетить наш веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

Как мы сотрудничаем со своими медицинскими специалистами, принимая решения о вашем медицинском обслуживании

Мы стремимся обеспечить вам необходимое медицинское обслуживание. В некоторых случаях вашему медицинскому специалисту может потребоваться наше подтверждение до предоставления медицинской услуги (предварительное разрешение), в момент, когда вы получаете медицинское обслуживание (одновременно) или после предоставления услуги (пост-обслуживание). Мы примем совместное решение с вашим врачом о том, необходимы ли вам такие услуги.



Мы называем этот процесс «управление назначением услуг» (Utilization Management, UM). Решения, касающиеся вопросов вашего медицинского обслуживания, принимаются исходя из ваших медицинских потребностей и вашего страхового покрытия. Мы не предоставляем вознаграждение медицинским специалистам или другим лицам за отказ от покрытия необходимых вам услуг. Мы не платим дополнительные деньги медицинским специалистам или сотрудникам отдела управления назначением услуг за решения, предполагающие сокращение объема предоставляемых вам услуг.

Вы можете позвонить нам, если у вас возникли вопросы, касающиеся процедуры управления назначением услуг или принятых решений. Позвоните в Отдел обслуживания участников. Номер телефона указан на обратной стороне вашей карты участника. Лица, пользующиеся телефоном для глухих и слабослышащих (TTY), должны звонить по телефону 711. Обращайтесь к сотрудникам Отдела управления назначением услуг. Вы также можете совершить телефонный звонок за наш счет. Если вам требуется помощь на вашем языке, мы можем предоставить сотрудника, который говорит на двух языках, или переводчика. Мы также обеспечиваем передачу текстов по специальной линии для пациентов с нарушениями слуха или речи (TDD/TTY). Сотрудники Отдела управления назначением услуг ответят на ваш звонок с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней) с 8:30 до 17:30. После 17:30 и в выходные дни оставьте сообщение и номер вашего телефона. Сотрудники Отдела управления назначением услуг или обслуживания участников перезвонят вам в течение одного рабочего дня.

Новости в центре внимания

Мы следим за новыми типами услуг и ищем новые способы их предоставления. Мы проводим анализ новых исследований, чтобы узнать, подтверждена ли безопасность

новых услуг и могут ли они быть включены в пакет страхового покрытия. Molina Healthcare проверит перечисленные ниже типы услуг не реже одного раза в год:

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



Что делать, если вам требуется медицинское обслуживание после окончания рабочего дня или в чрезвычайной ситуации

Обслуживание в нерабочее время

В некоторых случаях вам может потребоваться лечение, когда кабинет вашего основного лечащего врача (PCP) закрыт. Если это произошло в нерабочее время, и кабинет вашего основного лечащего врача уже закрыт, вы можете позвонить в справочную службу медсестер Molina Healthcare (Nurse Advice Line) по телефону (888) 275-8750. Медсестры окажут вам помощь круглосуточно, 7 дней в неделю.

На вопросы, адресованные в данную справочную службу, отвечают высококвалифицированные медсестры. Они помогут вам принять решение о необходимости немедленного обращения к врачу. Медсестры также могут помочь вам записаться на прием, если вам срочно требуется консультация врача. Иногда вам может понадобиться консультация без необходимости обращения к врачу. Вы можете позвонить на Сестринскую консультативную линию и поговорить с медсестрой.

Скорая медицинская помощь

Экстренная медицинская помощь предназначена для решения внезапных или тяжелых проблем со здоровьем, которые требуют немедленной медицинской помощи. Это понятие также может включать медицинскую помощь, которая необходима при наличии угрозы для вашей жизни или здоровья. Экстренная медицинская помощь является оплачиваемой льготой. Однако:

- Участникам Medi-Cal услуги за пределами Соединенных Штатов Америки не предоставляются, за исключением услуг неотложной медицинской помощи с необходимостью госпитализации в Канаде или Мексике.
- Для участников Marketplace единственными оплачиваемыми услугами за пределами зоны обслуживания являются услуги по оказанию экстренной и неотложной медицинской помощи.

Если вам требуется экстренная медицинская помощь, позвоните в службу 911 или обратитесь в ближайшую больницу. В этом случае вам не требуется предварительное разрешение. В случае возникновения неотложной проблемы, не представляющей угрозы для жизни, вы также можете позвонить в нашу справочную службу медсестер. Звоните по номеру (888) 275-8750 круглосуточно, 7 дней в неделю.

Где найти ответы на вопросы, касающиеся покрытия стоимости лекарственных препаратов



Вам необходимо обсудить со своим врачом перечень лекарственных препаратов, в которых вы нуждаетесь. Дополнительную информацию о лекарствах, которые входят в ваш пакет страхового покрытия, вы можете найти на нашем сайте www.MolinaHealthcare.com. На сайте также представлены сведения о принципах предоставления нами фармацевтических услуг. На сайте представлено:

- Список брендовых и непатентованных лекарственных препаратов, покрываемых и не покрываемых нами (Фармацевтический справочник)
- Ограничения на лекарственные средства, входящие в пакет страхового покрытия:
 - Ограничения касаются таких аспектов как разрешенное количество доз или объем лекарственных средств, который вы можете получить повторно
- Процедура запроса медицинским специалистом утверждения определенных лекарственных препаратов
- Каким образом ваш специалист может подать запрос на количество необходимого вам лекарственного препарата
- Информация, необходимая от вашего специалиста для получения разрешения на некоторые ваши лекарственные препараты
- Подробные сведения о процедурах, применяемых для замены оригинального лекарственного препарата воспроизведенным, замены оригинального лекарственного препарата терапевтическим эквивалентом и применения поэтапной терапии
- Обновления, внесенные в перечень лекарственных препаратов в любое время в течение года

Если вам нужна более подробная информация о фармацевтических услугах, которые входят в ваш пакет страхового покрытия, вы также можете позвонить в Отдел обслуживания участников.

Предоставление дополнительной помощи при продолжительных заболеваниях

Борьба с заболеваниями может оказаться непростой задачей. В Molina Healthcare действует программа, которая может помочь. Программа комплексной координации медицинского обслуживания (Case Management Program) предназначена для оказания помощи участникам, борющимся со сложными заболеваниями. Мы также предлагаем эту помощь всем, кто лечится от продолжительных болезней. Наш персонал сделает все, чтобы вы гарантированно получили необходимое медицинское обслуживание.

Сотрудники компании Molina Healthcare могут оказывать участникам следующую помощь:

- Найти и получить доступ к надлежащим услугам
- Организовывать посещения врачей и сдачи анализов
- Организовывать транспортировку
- Выявлять недоработки в лечении или медицинских потребностях

- Помогать лицам с особыми медицинскими потребностями и/или тем, кто за ними ухаживает, получать помощь и справляться с ежедневным стрессом
- Координировать перемещение участников из одного учреждения в другое. Сюда может входить сотрудничество с вами и вашим опекуном/опекунами после вашей выписки из больницы.
- Определять, имеете ли вы право на долгосрочное обслуживание
- Получать общественную помощь
- Осуществлять поиск услуг, которые могут не входить в пакет страхового покрытия. Это могут быть услуги по поддержанию здоровья и здорового образа жизни на базе школы, города и округа. К ним также относятся программы обслуживания внутри общины, такие как доставка питания на дом, занятия по поддержке или занятия для больных диабетом.
- Согласовывать обслуживание с основным лечащим врачом (PCP), членами семьи, опекунами, представителями и другими установленными медицинскими специалистами.

Направление на участие в программе координации медицинского обслуживания можно получить от следующих лиц:

- Медицинского специалиста
- Специалиста Отдела обслуживания участников, линии по обучению принципам здорового образа жизни или круглосуточной телефонной справочной службы медсестер
- Члена семьи или опекуна
- Участника лично

Участие в этих программах является добровольным. Molina Healthcare предлагает вам их совершенно бесплатно. Вы можете в любой момент прекратить участие в любой из программ.

Позвоните в Отдел обслуживания участников программы Molina Healthcare, чтобы выполнить какое-либо из следующих действий:

- Прекратить участие в программе
- Получить дополнительные сведения о программе
- Получить направление

Как оставаться здоровым при наличии хронических заболеваний

Мы предлагаем специальные программы здравоохранения для участников с хроническими заболеваниями. Эти программы могут помочь в лечении ваших болезней. Участники выбираются компанией Molina Healthcare на основании заявлений, фармацевтических сведений или данных других программ здравоохранения. Вы можете стать участником нашей программы несколькими способами. Вы можете сообщить нам о своем желании стать участником такой программы. Мы называем это самостоятельным направлением. Кроме того, запрос о вашем участии в программе может подать ваш медицинский специалист. В рамках программы предоставляются учебные материалы, рекомендации и советы по медицинскому обслуживанию. Участие в этих программах является добровольным. Вы можете по собственному желанию в любое время отказаться от дальнейшего участия в программе.

Ниже перечислены программы, предлагаемые компанией Molina Healthcare:

- **Molina Breathe with Ease® («Дышите легко»)** — мы предлагаем эту программу взрослым участникам и детям в возрасте от 2 лет, болеющим астмой. Вы и/или ваш ребенок научитесь, как жить с астмой и сотрудничать со своим медицинским специалистом.
- **Molina Healthy Living with Diabetes® («Здоровая жизнь с диабетом»)** — мы предлагаем эту программу участникам в возрасте от 18 лет, болеющим диабетом. Вы узнаете о самопомощи при диабете (планирование приемов пищи, рекомендации по физической активности, препараты для лечения диабета и многое другое).
- **Хроническая обструктивная болезнь легких (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD)** — мы предлагаем эту программу участникам с эмфиземой и хроническим бронхитом. В рамках этой программы вы сможете научиться более эффективно управлять своим дыханием.
- **Heart Healthy Living® («Жизнь со здоровым сердцем»)** — мы предлагаем эту программу участникам в возрасте от 18 лет с любым из следующих заболеваний: ишемическая болезнь сердца, застойная сердечная недостаточность или высокое кровяное давление.
- **Программа для беременных женщин Motherhood Matters®** — мы предлагаем эту программу беременным участникам. Данная программа может оказаться весьма полезной для вас и вашего ребенка. С ее помощью будущие мамы получают поддержку и консультационные услуги по сохранению здоровья во время беременности. Особое внимание уделяется женщинам с осложненной беременностью. Для получения подробной информации позвоните в программу Motherhood Matters® компании Molina Healthcare по телефону (866) 891-2320.

В рамках программы предоставляются учебные материалы, рекомендации и советы по медицинскому обслуживанию. В рамках программы с участниками может связаться специалист по обеспечению медицинского обслуживания (медсестра). Индивидуальная работа этой медсестры с отдельными участниками и их медицинским специалистом будет направлена на поддержание здоровья этих участников.

Обратитесь в Отдел управления медицинскими услугами по телефону (866) 891-2320, чтобы:

- Получить дополнительную информацию;
- Стать участником программы
- Прекратить участие в любой программе

Охрана психического здоровья

Molina Healthcare предлагает услуги по охране психического здоровья, помогая справиться с такими проблемами как стресс, депрессия или спутанность сознания. Возможно также предоставление услуг по лечению



наркотической зависимости. Ваш РСР может предложить небольшое обследование и порекомендовать определенные услуги. Вы также можете выбрать необходимые услуги самостоятельно, позвонив в Отдела обслуживания участников. Номер телефона указан на обратной стороне вашей карты участника. Вы можете получить доступ к многим видам услуг. Проблемы такого рода можно решить. Molina Healthcare поможет вам получить необходимую поддержку и обслуживание.

Ваши права в качестве участника Molina Healthcare

Известно ли вам, что у участников плана медицинского страхования Molina Healthcare (одним из которых являетесь и вы) есть определенные права и обязанности? Знание своих прав и обязанностей поможет вам, членам вашей семьи, вашему медицинскому специалисту и Molina Healthcare гарантировать, что вы получаете покрываемые страховкой услуги и необходимое вам лечение. Ваши права включают следующее:

- право получать фактические данные о компании Molina Healthcare, наших услугах, наших практикующих специалистах и врачах, которые заключили с нами договор на предоставление услуг, а также о правах и обязанностях участников;
- право на конфиденциальность и уважительное и достойное отношение;
- пользоваться помощью в принятии решений о медицинском обслуживании; на отказ от лечения;
- право подавать запрос и получать копию своих медицинских записей;
- право подавать запрос на внесение изменений или поправок в вашу медицинскую документацию;
- право на получение информации о вариантах вашего лечения от врача или другого медицинского специалиста в понятной для вас форме. Стоимость или размер страхового покрытия не имеют значения.
- право высказывать любые жалобы или подавать апелляции в отношении компании Molina Healthcare или предоставленного вам лечения;
- пользоваться своими правами участника, не опасаясь негативных последствий;
- право ежегодно получать информацию о правах и обязанностях участников;
- право предлагать изменения в принятые в компании Molina Healthcare права и обязанности участников.

Вы также имеете следующие обязанности:

- предоставлять, по возможности, все факты, необходимые компании Molina Healthcare, нашим практикующим специалистам и врачам для осуществления вашего медицинского обслуживания;
- знать о своих проблемах со здоровьем и максимально согласовывать цели лечения;
- выполнять рекомендации в рамках плана лечения, который вы согласовали со своим практикующим специалистом;
- вовремя приходить на приемы к врачу. Если вы предполагаете, что опоздаете, или не сможете прийти на прием, следует позвонить своему врачу.



Ознакомиться с полным списком прав и обязанностей участника можно на нашем веб-сайте www.MolinaHealthcare.com или в Справочнике участника.

Независимое заключение

Если вы не согласны с планом лечения, предлагаемым вашим медицинским специалистом, вы имеете право получить консультацию другого врача. Поговорите с вашим врачом или другим медицинским специалистом. Данная услуга предоставляется вам бесплатно. Позвоните в Отдел обслуживания участников, чтобы узнать, каким образом можно получить заключение другого врача. Номер телефона указан на обратной стороне вашей карты участника.

Обслуживание у медицинских специалистов, не входящих в сеть обслуживания плана

Если медицинский специалист Molina Healthcare не в состоянии предоставить вам необходимые или покрываемые страховкой услуги, план Molina Healthcare должен оплатить услуги, предоставленные медицинским специалистом, не входящим в сеть обслуживания. Для вас стоимость такого обслуживания не должна быть выше, чем при обращении к медицинскому специалисту в рамках сети Molina Healthcare. Такое обслуживание должно своевременно обеспечиваться до тех пор, пока не появится возможность оказания вам необходимых услуг медицинским специалистом в рамках сети Molina.

Жалобы и апелляции

У вас есть проблемы с медицинским обслуживанием или прочими услугами, которые мы предоставляем? Если это так, вы имеете право подать жалобу (иск) или апелляцию.

Вопросы, по которым можно подавать жалобу:

- лечение, которое вы получаете у медицинского специалиста или в больнице;
- время, необходимое для записи на прием или обслуживания у медицинского специалиста;
- доступность медицинского специалиста в вашем регионе.

Апелляцию можно подать, если вы не согласны со следующими решениями компании Molina:

- прекратить, изменить, приостановить, сократить объем или отказать в предоставлении услуги;
- отклонить запрос об оплате услуг.

Вы можете подать запрос на рассмотрение апелляции в ускоренном порядке, если такое решение может представлять угрозу для вашей жизни или здоровья. Если у вас есть вопросы о том, как подать жалобу, позвоните в Отдел обслуживания участников. Номер телефона указан на обратной стороне вашей карты участника.

Участники Medi-Cal: Вы также можете подать запрос в Департамент социального обеспечения штата Калифорния о проведении беспристрастного слушания штатом. Посетите наш веб-сайт www.MolinaHealthcare.com или ознакомьтесь с информацией в Справочнике участника, чтобы получить сведения о:

- ваших правах и процедурах рассмотрения жалоб, апелляций и проведения беспристрастных слушаний штатом;
- сроках рассмотрения жалоб, апелляций и проведения беспристрастных слушаний штатом.
- Участники, имеющие право подать жалобу или апелляцию.

Ваше право подать апелляцию на отказ

Что такое отказ?

В случае отказа услуги не будут предоставляться и счета не подлежат оплате. Если мы отказываем в предоставлении услуги или отклоняем ваше требование, вы имеете право потребовать объяснений, почему вам было отказано в услуге или оплате счета. Вы имеете право на апелляцию.

Если вам отказали в услуге или требовании, вы получите письмо от Molina Healthcare с уведомлением о данном решении. В данном письме будет указано, что вы имеете право на апелляцию. Вы можете прочитать информацию об этих правах в Справочнике участника. Информацию о том, как подать апелляцию, можно найти на нашем веб-сайте www.MolinaHealthcare.com. Вы также можете воспользоваться помощью Отдела обслуживания участников, чтобы подать апелляцию.

Если вы не удовлетворены результатом апелляции, вы можете подать запрос на независимый пересмотр дела. Это означает, что медицинские специалисты, не входящие в Molina Healthcare, должны выполнить пересмотр всех фактов по вашему делу и вынести решение. Мы обязаны согласиться с этим решением.

Вы хотите подать апелляцию или потребовать пересмотр дела? Позвоните в Отдел обслуживания участников и попросите помочь вам в организации этого вопроса. Номер телефона указан на обратной стороне вашей карты участника.

Поиск сведений о медицинских специалистах Molina с помощью нашего веб-сайта (интерактивный справочник медицинских специалистов или POD)

Molina Healthcare предлагает онлайн справочник медицинских специалистов. Чтобы получить доступ к интерактивному справочнику медицинских специалистов, посетите веб-сайт www.MolinaHealthcare.com. Нажмите кнопку «Найти врача» (“Find a Doctor”). В интерактивный справочник медицинских специалистов включена следующая информация:



- Действительный список имен, названий, адресов и номеров телефонов медицинских специалистов Molina Healthcare;
- Статус профессиональной сертификации медицинского специалиста. Вы также можете посетить веб-сайт Американского совета по медицинским специальностям (American Board of Medical Specialties) www.abms.org и проверить профессиональную сертификацию медицинского специалиста.

- Время работы всех объектов
- Список медицинских специалистов, принимающих новых пациентов
- Языки, на которых говорит врач или его сотрудники
- Информация о больницах, включая название, адрес и статус аккредитации

Если у вас нет доступа в Интернет или вы желаете получить дополнительную информацию (например, об учебном заведении врача или о прохождении им ординатуры), обратитесь в Отдел обслуживания участников. Они могут отправить вам печатную копию интерактивного справочника медицинских специалистов.

Ваше право на Предварительное распоряжение

Все участники имеют право дать согласие или отказаться от предложенного медицинским специалистом лечения. Но что делать, если вы не в состоянии сообщить ему, чего вы хотите? Чтобы не допустить принятия решений против вашей воли, важно составить Предварительное распоряжение.

Предварительное распоряжение является юридическим документом, в котором медицинским специалистам сообщается, какое лечение вы хотите получать, если не сможете высказать свою волю самостоятельно. Вы можете составить предварительное распоряжение до наступления чрезвычайной ситуации. Это не позволит другим людям принимать за вас важные решения, касающиеся вашего здоровья, если вы сами не в состоянии принимать такие решения. Существуют различные типы предварительных распоряжений. Вот несколько примеров:

- Доверенность на осуществление медицинского обслуживания
- Завещание о жизни

Предварительное распоряжение составляется на добровольной основе. Вам не могут отказать в лечении на основании наличия или отсутствия у вас предварительного распоряжения. Обсудите этот вопрос с людьми, которым вы доверяете, например с членами семьи или друзьями. Они могут помочь вам принять решение о медицинском обслуживании. Вы также можете проконсультироваться со своим адвокатом или лечащим врачом, если у вас возникнут вопросы или если вы захотите составить предварительное распоряжение.

Вы можете позвонить в Molina Healthcare, чтобы узнать, как получить формы предварительного распоряжения, соответствующие применимому законодательству штата.

Если вы подписали предварительное распоряжение и считаете, что медицинский специалист не выполнил ваши указания, вы можете подать жалобу. Посетите наш веб-сайт



www.MolinaHealthcare.com или позвоните в Отдел обслуживания участников, чтобы получить более подробную информацию о том, как подать жалобу.

Посетите веб-сайт Molina Healthcare

Посетите наш веб-сайт www.MolinaHealthcare.com. Выберите свой штат в верхней части страницы. На нашем веб-сайте можно найти следующую информацию:

- услуги, покрываемые и не покрываемые вашим планом страхования, и ограничения;
- доплаты и другие сборы, которые вы должны оплачивать (если они применяются);
- порядок действий в случае получения вами счета по платежному требованию;
- часто задаваемые вопросы и ответы на них;
- процедуры и сведения в сфере фармацевтики, включая перечень препаратов, стоимость которых нами не покрывается; ограничения или квоты на лекарственные препараты; процедура подачи запроса об исключении для замены оригинального лекарственного препарата воспроизведенным, замены оригинального лекарственного препарата терапевтическим эквивалентом (применение разных лекарств, обладающих аналогичным терапевтическим эффектом) и применения поэтапной терапии (использование определенных лекарственных средств, прежде чем будет принято решение о применении другого препарата для лечения того же состояния);
- правила профилактической медицины и графики иммунизации;
- как получать помощь специалистов и больничные услуги.

Вы можете попросить предоставить вам печатную копию любых материалов веб-сайта, позвонив в Отдел обслуживания участников. Ваш Справочник участника также может оказаться хорошим ресурсом. Он предоставлен на нашем веб-сайте.

Услуги перевода

Мы можем предоставить вам переводчика, чтобы вы могли общаться с нами или вашим врачом. Если вам нужен переводчик или письменные материалы не на английском языке, позвоните в Отдел обслуживания участников. Номер телефона указан на обратной стороне вашей карты участника. Номер телефона для лиц с нарушениями слуха 711. Мы также предоставляем письменные материалы в различных форматах.

