

Руководство по получению качественных медицинских услуг

Весна 2015 г.



MolinaHealthcare.com



Your Extended Family.

План и программа повышения качества обслуживания Molina Healthcare

Для нас очень важны вопросы охраны вашего здоровья. Мы хотим знать ваше мнение о том, как мы справляемся со своими обязанностями. В связи с этим вы можете получать опросы о компании Molina Healthcare и предоставляемых вам медицинских услугах. Один из таких опросов называется CAHPS®. Сокращение CAHPS® обозначает «Потребительская оценка поставщиков медицинских услуг и систем». 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 используем для улучшения медицинского обслуживания, называется HEDIS®. Сокращение HEDIS® означает «Комплекс данных и сведений об эффективности здравоохранения». Мы собираем информацию о предоставленных вам услугах. К таким услугам относятся:

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

Применение такой процедуры дает нам 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 уверенными, что вас обслуживают на высшем уровне. Ниже представлены некоторые способы, применяемые нами для достижения этой цели:

- рассылка почтовых сообщений или обзванивание пациентов, чтобы убедиться, что вы и ваш ребенок прошли медосмотр и получили необходимые прививки;
- предоставление пациентам дополнительных сведений о продолжительных заболеваниях, таких как астма и диабет (если вы болеете таковыми);
- работа с беременными женщинами, контроль за предоставлением всех услуг в рамках родового ухода и прохождением необходимых обследований после родов;
- напоминания о необходимости прохождения теста по Папаниколау и маммографического скрининга (рентгенологического обследования молочной железы) (если в них есть необходимость);
- рассмотрение и обработка полученных претензий (жалоб) участников;
- помощь в получении, а также использовании информации с веб-сайта Molina Healthcare;
- предоставление сведений о специальных услугах, которые мы предлагаем для всех наших участников.

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

Чтобы получить более подробную информацию, 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 большое значение для нас. Мы с уважением относимся к вашей частной жизни и защищаем ее конфиденциальность. Компания Molina использует или распространяет информацию только с целью предоставления вам страховых медицинских льгот.

Закрытая медицинская информация (Protected Health Information, PHI)

Закрытая медицинская информация включает ваше имя, номер участника или иные идентифицирующие вас данные. Мы хотим, чтобы вы знали, как мы используем или передаем сведения о вас.



Зачем Molina Healthcare использует или разглашает закрытую медицинскую информацию участников?

- Для обеспечения вам лечения.
- Для оплаты вашего медицинского обслуживания.
- Для оценки качества предоставленного вам лечения.
- Для того, чтобы сообщить 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 относительно конфиденциальности?

- Просмотреть 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 или мест, которым/в которые мы передали вашу закрытую медицинскую информацию.

Как компания Molina Healthcare защищает вашу закрытую медицинскую информацию?

Компания Molina Healthcare защищает вашу закрытую медицинскую информацию в процессе выполнения вашего плана медицинского обслуживания различными способами. Сюда входит закрытая медицинская информация в письменной и устной форме, а также закрытая медицинская информация, хранящаяся на компьютере. Ниже перечислены некоторые способы защиты закрытой медицинской информации в компании Molina Healthcare.



- В компании Molina Healthcare действуют политика и правила защиты закрытой медицинской информации.
- Закрытую медицинскую информацию могут использовать только сотрудники Molina Healthcare, которым необходимо ее знать.
- Сотрудники Molina Healthcare проходят обучение правилам защиты и обеспечения безопасности закрытой медицинской информации, включая обмен данными в устной и письменной форме.
- Сотрудники Molina Healthcare должны давать письменное согласие на соблюдение правил и процедур защиты и сохранения конфиденциальности вашей закрытой медицинской информации.
- Molina Healthcare обеспечивает безопасность закрытой медицинской информации на своих компьютерах. Конфиденциальность закрытой медицинской информации, хранимой на компьютерах Molina Healthcare, обеспечивается путем использования брандмауэров и паролей.

Что вы можете предпринять, если ваши права не были защищены?

- 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 соблюдении конфиденциальности содержатся более подробные сведения о применяемых нами правилах и процедурах использования и разглашения закрытой медицинской информации наших участников. Ознакомиться с полным текстом Уведомления о соблюдении конфиденциальности можно на нашем веб-сайте www.MolinaHealthcare.com. Вы также можете позвонить в наш Отдел обслуживания участников, чтобы 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 аспекты безопасности, позволяющие вам принимать правильные решения в вопросах здравоохранения. Ниже представлен 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 сообщается о таких показателях, как численность персонала в отделении интенсивной терапии (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.calhospitalcompare.com)
- Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings (Объединенная комиссия по оценке реализации национальной цели обеспечения безопасности пациентов) (www.jointcommission.org)

Вы можете посетить эти веб-сайты для следующих целей:

- выяснить, что делают больницы для повышения безопасности;
- узнать, на что обратить внимание при выборе поставщика медицинских услуг или больницы;
- получить информацию о программах и услугах для пациентов с такими проблемами как диабет или астма.

Мы также предоставим вам информацию о нашей Программе по предоставлению детских автомобильных кресел/сидений-бустеров.



Позвоните в наш Отдел обслуживания участников по телефону (888) 665-4621, чтобы получить более подробную информацию о нашей Программе обеспечения безопасности пациентов. Вы также можете зайти на наш веб-сайт www.MolinaHealthcare.com.

Как мы сотрудничаем со своими поставщиками медицинских услуг, принимая решения о вашем медицинском обслуживании

Мы стремимся обеспечить вам необходимое медицинское обслуживание. В некоторых случаях для предоставления медицинской услуги вашему лечащему врачу или учреждению может потребоваться наше подтверждение. Мы примем совместное решение с вашим поставщиком услуг 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 поставщикам или другим лицам за отказ от покрытия необходимых вам услуг. Мы не платим дополнительные деньги поставщикам медицинских услуг 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. Звоните в наш Отдел обслуживания участников по телефону (888) 665-4621 (номер для пользователей телетайпа (TTY): 711 для доступа к Службе переадресации вызовов штата Калифорния. Попросите соединить вас с Отделом управления назначением услуг (UM Department). 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 проверяет 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. Сестринская помощь предоставляется круглосуточно и без выходных.

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 в справочную службу и поговорить с медсестрой.

Неотложная 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 покрывается страховкой. Однако услуги за пределами Соединенных Штатов Америки не предоставляются, за исключением услуг неотложной медицинской помощи с необходимостью госпитализации в Канаде или Мексике. 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.

Вопросы, касающиеся компенсации 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 содержится следующая информация:



- список патентованных и воспроизведенных лекарственных средств, входящих в пакет страхового покрытия («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 поставщиком услуг утверждения определенных лекарственных препаратов
- процедура запроса поставщиком услуг необходимого вам количества лекарственных препаратов
- информация, которую должен предоставить ваш поставщик медицинских услуг для утверждения некоторых лекарств
- 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. Molina Healthcare предлагает программу, которая может вам 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:

- определять услуги, которые участник имеет право получать, и предоставлять к ним доступ;
- организовывать посещения врачей и сдачи анализов;
- организовывать транспортировку;
- выявлять недостатки обслуживания или определять медицинские потребности;
- 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;
- оказывать содействие в получении общественной помощи;
- осуществлять поиск услуг, которые могут не входить в пакет страхового покрытия. Сюда могут входить занятия лечебной физкультурой в школах или доставка питания на дом;



- согласовывать обслуживание с основным лечащим врачом, членами семьи, опекунами, представителями и другими установленными поставщиками медицинских услуг.

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

- поставщика медицинских услуг;
- 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

Компания Molina Healthcare старается предоставлять вам исчерпывающую информацию о сохранении вашего здоровья. 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 поставщик медицинских услуг. В рамках программы предоставляются учебные материалы, рекомендации и советы по медицинскому обслуживанию. Участие в этих программах является добровольным. Вы можете выйти из программы в любой момент.

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 поставщиком медицинских услуг.



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 (ХОБЛ) — 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®. 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 поставщиками медицинских услуг будет направлена на поддержание здоровья этих участников.

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

- получить дополнительную информацию;
- стать участником программы;
- прекратить участие в любой из этих программ.



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 основной лечащий врач может предложить вам пройти небольшое обследование и порекомендовать определенные услуги. Вы также можете выбрать необходимые услуги самостоятельно, позвонив по телефону Отдела обслуживания участников, указанному на вашей карточке 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 плана медицинского страхования 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 поставщику медицинских услуг 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 поставщиках медицинских услуг, которые заключили с нами договор на предоставление услуг, а также о правах и обязанностях участников;
- право на соблюдение конфиденциальности, уважительное и достойное отношение;
- право пользоваться помощью в принятии решений о медицинском обслуживании; право 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 поставщика медицинских услуг в понятной для вас форме. Их стоимость или размер страхового покрытия не имеют значения;
- право высказывать любые жалобы или подавать апелляции в отношении компании Molina Healthcare или предоставленного вам лечения;
- право 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 поставщикам медицинских услуг 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;
- являться на назначенные приемы без опозданий. 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, предложенным вашим поставщиком медицинских услуг, вы имеете право получить независимое заключение другого поставщика компании Molina Healthcare или поставщика, не входящего в сеть компании. Эта услуга будет предоставлена вам бесплатно. Позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону (888) 665-4621, чтобы узнать, каким образом можно получить заключение другого врача.

Обслуживание у поставщиков медицинских услуг, не входящих в сеть обслуживания плана

Если поставщик медицинских услуг Molina Healthcare не в состоянии предоставить вам необходимые или покрываемые страховкой услуги, план Molina Healthcare должен оплатить услуги, предоставленные поставщиком, не входящим в сеть обслуживания. Для вас стоимость такого обслуживания не должна быть выше, чем при обращении к поставщику услуг в рамках сети Molina Healthcare. Такое обслуживание должно своевременно обеспечиваться до тех пор, пока не появится возможность оказания вам необходимых услуг поставщиком 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 поставщика медицинских услуг или в больнице;
- время, необходимое для записи на прием или обслуживания у поставщика медицинских услуг;
- доступность поставщика медицинских услуг 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. 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 следующих аспектах:

- ваши права и процедуры рассмотрения жалоб, апелляций и проведения беспристрастных слушаний штатом;
- сроки рассмотрения жалоб, апелляций и проведения беспристрастных слушаний штатом.
- Участники, имеющие право подать жалобу или апелляцию.



Ваше право на обжалование решений Molina Healthcare

В случае прекращения, приостановки, изменения, отказа от предоставления услуги или отказа в удовлетворении ваших требований со стороны компании Molina Healthcare у вас есть право на запрос информации о причинах такого решения. Вы имеете право на апелляцию.

В случае прекращения, приостановки, изменения, отказа от предоставления услуги или отказа в удовлетворении ваших требований 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 по оспариваемой медицинской услуге, вы можете подать запрос о проведении независимой медицинской проверки. Это означает, что поставщики медицинских услуг, 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.

Поиск сведений о поставщиках медицинских услуг Molina с помощью нашего веб-сайта (интерактивный справочник поставщиков медицинских услуг или POD)

Molina Healthcare предлагает интерактивный справочник поставщиков медицинских услуг, содержащий информацию о поставщиках услуг первичной медицинской помощи, специализированной помощи и охраны психического здоровья в вашем регионе. В нем также содержится информация о больницах и других медицинских учреждениях. Вы можете найти нужного вам поставщика медицинских услуг в своем регионе. Чтобы получить доступ к интерактивному справочнику поставщиков медицинских услуг, посетите наш веб-сайт www.MolinaHealthcare.com. Нажмите кнопку «Найти врача» (“Find a Doctor”).

В интерактивный справочник поставщиков медицинских услуг включена следующая информация:

- действительный список имен, названий, адресов и номеров телефонов поставщиков медицинских услуг Molina Healthcare;
- статус профессиональной сертификации поставщика медицинских услуг. Вы также можете посетить веб-сайт Американского совета по медицинским специальностям (www.abms.org) и проверить профессиональную сертификацию поставщика медицинских услуг;
- время работы всех объектов;
- перечень поставщиков медицинских услуг, которые принимают 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 поставщиков медицинских услуг.

Ваше право на Предварительное распоряжение

Все участники имеют право дать согласие или отказаться от лечения, предложенного поставщиком медицинских услуг. 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 поставщикам медицинских услуг 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;
- распоряжение об оказании медицинской помощи.

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 поставщик медицинских услуг 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 сайте представлена следующая информация:



- поставщики медицинских услуг и больницы, заключившие договор о сотрудничестве с Molina Healthcare;
- услуги, покрываемые и не покрываемые вашим планом страхования;
- доплаты и другие сборы, которые вы должны оплачивать (если они применяются);
- действия в случае получения вами счета или претензии;
- часто задаваемые вопросы и ответы на них (FAQ);
- 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 препаратов, не внесенных в «Фармацевтический справочник»; процедура 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);
- процедура обращения в Управление назначением услуг (Utilization Management, UM) с возникшими вопросами или проблемами;
- правила профилактической медицины и графики иммунизации;
- ваши права и обязанности, а также правила соблюдения конфиденциальности в отношении вашей личной информации.

Отпечатанные копии любого материала на нашем сайте можно заказать, позвонив в Отдел обслуживания участников (Member Services). Ваше «Руководство участника программы» также является ценным источником информации. Вы можете найти его на нашем веб-сайте.



Услуги перевода

Мы можем предоставить нужную информацию на вашем родном языке. Мы можем предоставить вам переводчика, чтобы вы могли общаться с нами или поставщиком медицинских услуг практически на любом языке. Мы также предоставляем письменные материалы на различных языках и в различных форматах. Если вам нужен переводчик или письменные материалы не на английском языке, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону (888) 665-4621. Пациенты с нарушениями слуха или речи могут воспользоваться телетайпом (TTY), позвонив по номеру 711 для доступа к Службе переадресации вызовов штата Калифорния, с понедельника по пятницу, с 07:00 до 19:00.