

# Весна 2017 г. Информационный бюллетень «Здоровье и благополучие»



## Приветствуем новых участников!

Новые участники должны посетить своего основного лечащего врача (PCP) для первичной оценки состояния здоровья (Initial Health Assessment, ИНА) в течение 120 дней после регистрации в плане медицинского обслуживания. Дети также должны пройти процедуру первоначальной оценки состояния здоровья в течении 120 дней. Для детей в возрасте до 2 лет первоначальная оценка состояния здоровья должна быть проведена на протяжении 120 дней или в сроки, рекомендуемый Американской академией педиатрии (AAP), в зависимости от того, какой из этих двух периодов короче. Узнайте это у врача вашего ребенка. Первое посещение вашего нового лечащего врача дает возможность познакомиться с ним, когда вы здоровы. Ваш основной лечащий врач ознакомится с состоянием вашего здоровья и медицинскими потребностями.

Посещайте своего врача для прохождения ежегодных медосмотров, сдачи анализов и получения их результатов, прививок, и, конечно же, в случае болезни. Если вам или вашему ребенку нужен особый уход, ваш врач поможет вам получить его. Ваш основной лечащий врач поможет сберечь ваше здоровье и здоровье вашего ребенка.

Старайтесь не опаздывать на процедуру первоначальной оценки состояния здоровья и на другие приемы. Если вы задерживаетесь или не можете прийти на назначенный прием, позвоните своему врачу.

В случае возникновения вопросов по поводу проведения первоначальной оценки состояния здоровья вашим основным лечащим врачом вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников программы Molina Healthcare по бесплатному телефону 1 (888) 665-4621.

### В этом выпуске:

Приветствуем новых участников .....	1
Услуги компании Molina, предоставляемые в Интернете.....	2-3
Медицинское мошенничество, расточительство или злоупотребления .....	3
Несколько слов о наших участниках. Защита личной информации .....	3
Интерактивный Справочник поставщиков медицинских услуг.....	3
Медицинское просвещение ...	3
Услуги переводчика по телефону .....	3

Все информационные бюллетени доступны также на веб-сайте [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com).

Для получения этой информации на других языках и/или в доступных форматах позвоните в Отдел обслуживания участников. Номер указан на обратной стороне вашей карты участника.

Este boletín informativo también está disponible en español. Por favor, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros para pedir una copia en español.

[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)

**У вас есть трудности при общении с врачом на английском языке?** Вы имеете право воспользоваться услугами переводчика. Они предоставляются вам совершенно бесплатно. Сообщите медицинскому персоналу, что вы хотели бы общаться на своем родном языке (в том числе языке жестов). Если вам понадобится помощь, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону (888) 665-4621 с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00. Участники с нарушениями слуха могут звонить по номеру 711 диспетчерской связи для глухих штата Калифорния (California Relay Service).

## Услуги компании Molina, предоставляемые в Интернете

Вы посещали в последнее время веб-сайт компании Molina? На нем представлено большое количество ресурсов, которые помогут вам лучше узнать о том, как работает наша компания. Одним из таких ресурсов является наше «Руководство по получению качественных медицинских услуг» (*Guide to Accessing Quality Health Care*). Найдите данное *Руководство* в разделе веб-сайта, посвященном Программе повышения качества обслуживания. Перейдите по ссылке <http://tinyurl.com/МНСQualityGuide>.

Данное *Руководство* поможет вам узнать о программах и услугах, которые мы предлагаем для наших участников. Ниже представлены наши программы, предлагаемые вашему вниманию.

- **Программа повышения качества обслуживания.** Мы стараемся постоянно повышать качество предоставляемых вам услуг. Вы можете ознакомиться с нашими успехами в ежегодном отчете.
- **Программа комплексной координации медицинского обслуживания.** Мы предлагаем дополнительную помощь пациентам с продолжительными сложными заболеваниями.
- **Программа организации здравоохранения.** Мы даем советы о том, как оставаться здоровым при наличии хронических заболеваний.

В данном *Руководстве* содержатся подробные сведения о том, как мы выполняем следующие действия:

- Защита вашей личной информации
- Работа с нашими поставщиками медицинских услуг по обеспечению высокого качества обслуживания
- Принятие решений о вашем медицинском обслуживании
- Поиск возможностей предоставления новых услуг в рамках страхового обеспечения
- Оказание поддержки по получению медицинского обслуживания после окончания рабочего дня или в чрезвычайной ситуации
- Помощь в решении решать вопросов, касающихся покрытия стоимости лекарственных препаратов
- Предоставление подробной информации о наших услугах по охране психического здоровья
- Предоставление информации о ваших правах и обязанностях как участника одного из наших планов медицинского страхования
- Советы о процедуре получения независимого заключения о состоянии вашего здоровья от другого врача
- Предоставление информации о получении медицинской помощи вне нашей сети
- Обеспечение возможности подачи жалоб при проблемах с медицинским обслуживанием в компании Molina
- Предоставление возможности подачи апелляции в случае отказа в оплате услуги или удовлетворении страхового иска
- Информирование о том, как найти информацию о наших врачах и учреждениях в «Справочнике поставщиков медицинских услуг»
- Обучение правильному составлению предварительного распоряжения, дающего вам возможность принимать связанные с медицинским обслуживанием решения
- Изучение результатов последних исследований с целью подтверждения безопасности новых услуг
- Предоставление услуг TDD/TTY пациентам с нарушениями слуха или речи
- Предоставление услуг переводчика участникам, которые в них нуждаются
- Информирование о процедуре доступа к таким онлайн-инструментам, как:
  - Оценка состояния здоровья
  - Инструменты и калькуляторы для самостоятельного лечения

В *Руководстве* представлен перечень информации, которую вы можете найти на нашем веб-сайте. Это следующая информация:

- Как заказать идентификационную карту
- Как связаться с Отделом обслуживания участников и сестринской справочной службой по электронной почте
- Списки поставщиков медицинских услуг и больниц, заключивших договор о сотрудничестве с компанией Molina, в которых содержатся следующие сведения:
  - Имена, адреса и номера телефонов поставщиков медицинских услуг
  - Статус профессиональной сертификации поставщика медицинских услуг.
  - Время работы всех учреждений
  - Перечень поставщиков медицинских услуг, которые принимают новых пациентов.
  - Языки, которыми владеют врач или его сотрудники.
  - Информация о больницах, включая название, адрес и статус аккредитации.
- Подробная информация о преимуществах и услугах, покрываемых и не покрываемых вашим планом страхования
- Обязательные доплаты (если они применяются)
- Порядок действий при получении вами счета или платежного требования
- Часто задаваемые вопросы и ответы на них
- Аптечные процедуры, такие как:
  - лекарства, стоимость которых нами не покрывается
  - ограничения или квоты на обеспечение лекарствами
- процедура подачи запроса о применении исключения в отношении лекарств, не внесенных в Список предпочтительных препаратов
- 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
- Заявление UM по поводу системы поощрения, согласно которому компания Molina не вознаграждает поставщиков медицинских услуг, принимающих решения UM
- Правила профилактической медицины и графики иммунизации
- Ваши права и обязанности, а также правила соблюдения конфиденциальности в отношении вашей личной информации

Вы можете распечатать данное *Руководство* и любую другую необходимую вам информацию, приведенную на нашем веб-сайте. Вы также можете позвонить в наш отдел обслуживания участников, чтобы попросить предоставить вам копию этих материалов по почте. Номер указан на обратной стороне вашей карты участника.

## Медицинское мошенничество, расточительство или злоупотребления

Мошенничество, расточительство или злоупотребления могут привести к увеличению расходов на медицинские товары и услуги, а также снижению качества ухода. Сообщить о мошенничестве, расточительстве и злоупотреблениях вы можете, позвонив по горячей линии компании Molina. Звонки принимаются круглосуточно 7 дней в неделю. Звоните в компанию Molina бесплатно по номеру (866) 606-3889; TTY/TDD: 711. Вы также можете сообщить о своих опасениях через сайт горячей линии <https://MolinaHealthcare.AlertLine.com>.

**MolinaHealthcare.com**

## Несколько слов о наших участниках. Защита личной информации

Конфиденциальность вашей личной информации крайне важна для нас. Мы уважаем и защищаем вашу конфиденциальность. Мы хотели бы рассказать вам, каким образом компания Molina Dual Options использует или передает третьим лицам закрытую медицинскую информацию (PHI). По приведенной ниже ссылке вы можете найти краткое описание порядка обращения с личной информацией в компании Molina: <http://tinyurl.com/MHCQualityGuide>

В нашем Уведомлении о правилах соблюдения конфиденциальности содержатся более подробные сведения о том, как мы используем и разглашаем закрытую медицинскую информацию наших участников. Ознакомьтесь с полным текстом Уведомления о правилах соблюдения конфиденциальности можно на нашем веб-сайте [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com). Вы также можете позвонить в наш Отдел обслуживания участников и попросить предоставить вам копию этого Уведомления. Номер указан на обратной стороне вашей карты участника.

## Интерактивный Справочник поставщиков медицинских услуг

Знаете ли вы о возможности поиска поставщика медицинских услуг или места расположения аптеки онлайн? Посетите страницу [MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](http://MolinaHealthcare.com/ProviderSearch).

## Медицинское просвещение

Будучи участником программы медицинского обслуживания Molina, вы можете найти информационно-обучающие медицинские материалы на нашем веб-сайте. Посетите <http://tinyurl.com/MolinaHealthEd>. Если вы страдаете сахарным диабетом, попросите своего врача назначить вам исследование глазного дна с расширением зрачков.

## Услуги переводчика по телефону

Будучи участником плана медицинского обслуживания Molina, вы можете в любое время (круглосуточно) воспользоваться услугами переводчика во всех пунктах медицинского обслуживания. Вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников и попросить предоставить вам переводчика. Номер указан на обратной стороне вашей карты участника. Если у вас нет телефона, сообщите врачу или фармацевту о том, что вы предпочли бы общаться на другом языке (не на английском). Врач или фармацевт закажут для вас услуги переводчика по телефону. Вам не следует привлекать в качестве переводчика несовершеннолетнего ребенка, друга или члена семьи.



Отдел повышения  
качества обслуживания  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802 (Калифорния)



## Есть вопросы о здоровье?

Звоните в нашу круглосуточную  
справочную службу медсестер!

Английский и другие языки:

(888) 275-8750

Испанский язык: (866) 648-3537

Ваше здоровье — наша главная задача!

ТТУ для лиц с нарушениями слуха 711.

[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)



Your Extended Family.

5998181DM0417



Your Extended Family.

**Non-Discrimination Notification  
Molina Healthcare of California  
Medi-Cal**

Molina Healthcare of California (Molina) complies with all Federal civil rights laws that relate to healthcare services. Molina offers healthcare services to all members without regard to race, color, national origin, age, disability, or sex. Molina does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. This includes gender identity, pregnancy and sex stereotyping.

To help you talk with us, Molina provides services free of charge:

- Aids and services to people with disabilities
  - Skilled sign language interpreters
  - Written material in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, Braille)
- Language services to people who speak another language or have limited English skills
  - Skilled interpreters
  - Written material translated in your language
  - Material that is simply written in plain language

If you need these services, contact Molina Member Services at (888) 665-4621 or TTY, 711.

If you think that Molina failed to provide these services or treated you differently based on your race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a complaint. You can file a complaint in person, by mail, fax, or email. If you need help writing your complaint, we will help you. Call our Civil Rights Coordinator at (866) 606-3889, or TTY, 711. Mail your complaint to:

Civil Rights Coordinator  
200 Oceangate  
Long Beach, CA 90802

You can also email your complaint to [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com). Or, fax your complaint to (310) 507-6186.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights. Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. You can mail it to:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

You can also send it to a website through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

If you need help, call 1-800-368-1019; TTY 800-537-7697.



Your Extended Family.

Non-Discrimination Tag Line– Section 1557  
Molina Healthcare of California, Inc.

Spanish	ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888- 665-4621 (TTY: 711).
Chinese	注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY: 711)。
Vietnamese	CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888- 665-4621 (TTY: 711).
Tagalog	PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888- 665-4621 (TTY: 711).
Korean	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888- 665-4621 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
Armenian	ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, սպա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ձանգահարեք 1-888- 665-4621 (TTY (հեռատիպ)՝ 711):
Persian (Farsi)	توجه: گهرب زبان فرانسوی گفتگو می کنید دستیار زبان برای شما رایج است. می باشد. دبا - 1-888- 665-4621 (TTY: 711) تماس بگیرید.
Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888- 665-4621 (телетайп: 711).
Japanese	注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888- 665-4621 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
Arabic	لیحوظة: إذا التفتت حديثا لغير اللغة فإن خدمات المساعدين لغوية متوفرة لك بالامكان. نحن لبحرق 1-888- 665-4621 (TTY: 711) م متلف الصم وللكم.
Punjabi	ਧਿਆਨ ਦਿਉਤਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ,ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ : 1-888- 665-4621 (TTY:711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
Cambodian (Mon-Khmer)	ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-888- 665-4621 (TTY: 711)។
Hmong	LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888- 665-4621 (TTY: 711).
Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888- 665-4621 (TTY: 711) पर कॉल करें।
Thai	เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888- 665-4621 (TTY: 711).