

Руководство по получению качественного медицинского обслуживания

2023



Содержание

Ваше руководство по получению качественного медицинского обслуживания.....	2	Услуги при экстренной ситуации, связанной с психическим здоровьем.....	13
Контактные данные для получения медицинского обслуживания.....	2	Получение медицинской помощи при наличии особых медицинских потребностей.....	13
Посетите наш веб-сайт.....	5	Услуги специалистов, не входящих в сеть поставщиков медицинских услуг.....	14
Портал для участников программы страхования.....	5	График работы при оказании услуг.....	14
Онлайн-каталог поставщиков медицинских услуг.....	7	Что делать, если вам требуется помощь в нерабочее время или в чрезвычайной ситуации.....	14
План и программа повышения качества обслуживания компании Molina.....	7	Сведения о страховом покрытии лекарственных препаратов.....	14
Рекомендации по поддержанию здоровья.....	8	Защита конфиденциальной информации.....	15
Дополнительная помощь при хронических заболеваниях.....	9	Ваши права и обязанности.....	16
Медицинское обслуживание населения.....	9	Независимое заключение другого специалиста.....	17
Оценка риска здоровью и инструменты самостоятельного контроля самочувствия.....	11	Жалобы и апелляции.....	17
Программа обеспечения безопасности пациентов.....	11	Ваше право на апелляцию при отказе.....	17
Каким образом мы сотрудничаем с поставщиками медицинских услуг при принятии решений о вашем медицинском обслуживании.....	12	Ваше право на заблаговременное распоряжение.....	18
Поиск потенциальных новых услуг.....	12		
Услуги перевода.....	12		
Услуги в сфере женского здоровья.....	12		
Услуги по охране психического здоровья.....	13		



Ваше руководство по получению качественного медицинского обслуживания

Это Руководство по получению качественного медицинского обслуживания за 2023 год (далее в тексте — «Руководство») позволит узнать больше о предлагаемых вам программах и услугах. В Руководстве вы можете прочитать о нашей Программе повышения качества обслуживания, а также услугах, направленных на поддержание вашего здоровья и борьбу с имеющимися заболеваниями.

Из этого Руководства вы узнаете, как мы:

- Защищаем ваши права на тайну личной жизни и конфиденциальную информацию о состоянии здоровья (Protected Healthcare Information — PHI).
- Принимаем решения относительно вашего медицинского обслуживания.
- Помогаем вам следить за своим здоровьем.
- Учитываем ваши потребности при общении.

Вы можете распечатать Руководство и любую другую необходимую вам информацию, представленную на нашем веб-сайте. Для получения Руководства на других языках или в доступных форматах позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711). Вы также можете попросить нас прислать вам копию этих материалов по почте.

Контактные данные для получения медицинского обслуживания

Отдел/программа	Услуги	Номер телефона
Отдел обслуживания участников программы страхования	Отдел обслуживания участников программы страхования может: <ul style="list-style-type: none">• Ответить на вопросы о вашем плане страхования и услугах.• Помочь выбрать или сменить основного поставщика медицинских услуг (primary care provider, PCP).• Подсказать, где можно получить медицинскую помощь.• Предоставить услуги переводчика, если вы не говорите по-английски.• Предоставить информацию на других языках и в других форматах.	Отдел обслуживания участников программы страхования: (800) 869-7165 Телетайп: 711 С понедельника по пятницу 7:30 – 18:30
Круглосуточная справочная служба медсестер и служба кризисной психологической помощи	Если у вас возникли вопросы касательно вашего здоровья, вы можете в любой момент времени обсудить их с дипломированной медсестрой. Доступно круглосуточно и без выходных.	Круглосуточная справочная служба медсестер На английском и других языках: (888) 275-8750 На испанском языке: (866) 648-3537 Телетайп: 711 При кризисной психологической ситуации: телефонные звонки или сообщения на номер: 988

Отдел/программа	Услуги	Номер телефона
<p>Круглосуточная виртуальная срочная медицинская помощь Teladoc</p>	<p>При легком недомогании или расстройстве психического здоровья получите консультацию сертифицированного врача не выходя из дома по телефону или видеосвязи с помощью приложения Teladoc.</p>	<p>Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 Телетайп: 711 member.teladoc.com/molinawa</p>
<p>Организация медицинского обслуживания*</p>	<p>У вас есть хроническое заболевание? Мы предлагаем программы, которые помогают справляться со следующими проблемами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бронхиальная астма • Депрессия • Сахарный диабет • Хроническая обструктивная болезнь легких (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD) • Сердечная недостаточность • Повышенное артериальное давление • Контроль веса (консультации диетолога) • Курение (помощь в отказе от курения) • Расстройства, вызванные употреблением психоактивных веществ <p>За подробной информацией о получении права на участие и использовании этих программ обращайтесь в Отдел организации медицинского обслуживания.</p>	<p>Организация медицинского обслуживания (866) 891-2320 Телетайп: 711 С понедельника по пятницу 6:00 – 18:00 (по стандартному тихоокеанскому времени)</p>
<p>Обучение сознательному отношению к здоровью*</p>	<p>Узнайте больше о том, как наслаждаться высоким качеством жизни и поддерживать свое здоровье. Получите подробную информацию о программах, которые позволят сохранить здоровье, например помогут вам бросить курить и контролировать свой вес. Мы расскажем вам, как воспользоваться преимуществами этих программ.</p>	<p>Обучение сознательному отношению к здоровью (866) 472-9483 Телетайп: 711 С понедельника по пятницу 6:00 – 18:00</p>
<p>Скрининг беременных и акушерская поддержка пациенток из группы высокого риска*</p>	<p>Обеспечьте благополучное протекание беременности и позаботьтесь о здоровье ребенка. Вступайте в нашу программу ведения беременности и проходите скрининги для обеспечения благополучного протекания беременности и рождения здорового ребенка. Сотрудники Отдела обслуживания участников программы страхования помогут вам узнать, как воспользоваться преимуществами этой программы.</p>	<p>Отдел обслуживания участников программы страхования (800) 869-7165 Телетайп: 711 С понедельника по пятницу 7:30 – 18:30</p>
<p>Курирование пациентов*</p>	<p>Координаторы медицинских услуг оценивают ваше состояние здоровья и анализируют услуги и ресурсы. Эта программа может помочь вам вести более здоровый образ жизни. Сотрудники Отдела обслуживания участников программы страхования расскажут вам, как воспользоваться этими услугами.</p>	<p>Отдел обслуживания участников программы страхования (800) 869-7165 Телетайп: 711 С понедельника по пятницу 7:30 – 18:30</p>

Отдел/программа	Услуги	Номер телефона
Курирование сложных случаев*	Если у вас есть хронические заболевания, с нашими услугами сопровождения вам будет проще получить все необходимое. Позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования, чтобы узнать, как воспользоваться преимуществами этих программ.	Отдел обслуживания участников программы страхования (800) 869-7165 Телетайп: 711 С понедельника по пятницу 7:30 – 18:30
Программа смены медицинского обслуживания*	После выписки из больницы или центра сестринского ухода консультанты помогут вам в переходный период и скоординируют перемещение в другую среду. Они помогут вам получить необходимое медицинское обслуживание на дому. Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования.	Отдел обслуживания участников программы страхования (800) 869-7165 Телетайп: 711 С понедельника по пятницу 7:30 – 18:30
Департамент здравоохранения и социального обеспечения США (HHS) Управление по гражданским правам (OCR)	Управление по гражданским правам (OCR) защищает вас от дискриминации в сфере медицинского обслуживания и социальных услуг. Кроме того, управление защищает конфиденциальность вашей личной медицинской информации.	Управление по гражданским правам (OCR) (800) 368-1019 Бесплатный номер текстофона: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Medicare	Федеральная программа медицинского страхования для лиц в возрасте 65 лет и старше. Программа Medicare направлена на оказание помощи в оплате медицинского обслуживания, но она покрывает не все медицинские расходы.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 Телетайп: (877) 486-2048 Medicare.gov
Служба поддержки клиентов программы Apple Health Департамента здравоохранения (Health Care Authority — HCA)	Смена или отмена плана организованного обслуживания Apple Health. Доступ к услугам Apple Health, которые не предусмотрены планом страхования Molina. Ответы на вопросы о вашей членской карте ProviderOne.	Служба поддержки клиентов программы Apple Health С понедельника по пятницу с 7:00 до 17:00 Портал для клиентов ProviderOne: http://www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Если у вас остались вопросы или вам необходима дополнительная помощь, звоните по номеру (800) 562-3022.
Washington Healthplanfinder	Изменения следующих данных вашего профиля: <ul style="list-style-type: none"> • Адрес • Уровень дохода • Семейное положение • Беременность • Появление новых собственных или приемных детей 	Washington Healthplanfinder С понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 (855) 923-4633 Телетайп: (855) 627-9604 Wahealthplanfinder.org

*Вы можете в любой момент отказаться от участия в этих программах. Для получения дополнительной информации об этих программах позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования.

Посетите наш веб-сайт

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

- Льготы и услуги
- Доплаты и прочие сборы (если применимо)
- Порядок действий при получении счета за страховой случай
- Часто задаваемые вопросы и ответы на них
- Подробные сведения об аптеках, в том числе:
 - Лекарственные препараты, покрываемые вашим планом страхования
 - Ограничения или квоты в отношении лекарственных препаратов
 - Порядок запроса страхового покрытия лекарств, не представленных в списке рекомендованных препаратов, в качестве исключения
 - Переход на непатентованный препарат
 - Терапевтическая замена препарата (использование других лекарств с аналогичным эффектом)
 - Ступенчатая терапия (покрытие одного препарата с последующим переходом на другой покрываемый препарат)
- Рекомендации по профилактике и графики вакцинации
- Порядок получения специализированного медицинского обслуживания и помощи в медицинском учреждении
- Доступные поставщики первичной и специализированной помощи
- Процедуры управления применением страхования (UM), в том числе:
 - Рассмотрение до оказания услуги
 - Срочное рассмотрение в ходе оказания услуги
 - Рассмотрение после оказания услуги
 - Порядок подачи апелляции



Для получения печатных экземпляров любых документов, представленных на веб-сайте MolinaHealthcare.com, позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711). На веб-сайте также можно ознакомиться со Справочником участника.

Портал для участников программы страхования

MyMolina.com — это защищенный веб-портал для участников программы страхования. Он позволяет вам следить за своим здоровьем с помощью компьютера, телефона, планшета или ноутбука. Портал для участников программы страхования прост в использовании. Вот лишь немного из того, что доступно вам на портале:

- Анкета оценки риска здоровью (Health Risk Assessment, HRA) для заполнения
- Поиск местной аптеки
- Получение помощи по следующим вопросам:
 - Здоровое питание
 - Контроль веса и индекса массы тела (ИМТ)
 - Выявление депрессии или отсутствия мотивации
 - Управление стрессом
 - Ведение активного образа жизни

- Отказ от употребления табака
- Скрининг на рак
- Вакцинации
- Помощь при алкогольной зависимости
- Запрос или печать карты участника программы страхования
- Обновление персональных данных:
 - Номер телефона
 - Адрес электронной почты
 - Почтовый адрес
 - Предпочтительный язык
 - Расовая/этническая принадлежность
 - Местоимения, которые вы используете применительно к себе
 - Гендерная идентичность
 - Сексуальная ориентация
- Выбор или смена врача
- Просмотр медицинской карты
- Сведения о том, как получить направления
- Получение медицинской консультации от нашей круглосуточной справочной службы медсестер
- Отправка электронных писем в Отдел обслуживания участников программы страхования

Для получения дополнительных сведений или регистрации на портале для участников программы страхования позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711). Вы также можете самостоятельно создать учетную запись на своем компьютере или с помощью телефона. Рекомендуем сначала настроить вашу учетную запись на компьютере.

Создание учетной записи на компьютере

Шаг 1. Перейдите по адресу MyMolina.com.

Шаг 2. Введите свой номер участника программы страхования Molina, дату рождения и почтовый индекс.

Шаг 3. Введите адрес своей электронной почты.

Шаг 4. Создайте пароль.

Создание учетной записи с помощью телефона

Шаг 1. Найдите мобильное приложение My Molina в магазине Apple App Store или Google Play.

Шаг 2. Загрузите мобильное приложение My Molina на свой телефон.

Шаг 3. Откройте приложение и выберите ваш план медицинского страхования.

Шаг 4. Введите адрес своей электронной почты.

Шаг 5. Создайте пароль.

Онлайн-каталог поставщиков медицинских услуг

Для поиска поставщика медицинских услуг онлайн перейдите по адресу MolinaHealthcare.com. Нажмите «Find a Doctor or Pharmacy» (Найти врача или аптеку).

Каталог поставщиков медицинских услуг включает:

- Имена, адреса и номера телефонов сетевых поставщиков медицинских услуг
- Статус профессиональной сертификации поставщика медицинских услуг
 - Вы также можете посетить веб-сайт abms.org, где можно проверить наличие у поставщика медицинских услуг профессиональной сертификации
- Часы работы
- Список поставщиков медицинских услуг, осуществляющих прием новых пациентов
- Языки, на которых оказывают услуги поставщик медицинских услуг или его сотрудники
- Название медицинского учреждения, его расположение и статус аккредитации



Если у вас нет доступа в Интернет или вам нужна дополнительная информация (например, сведения о профессиональном образовании вашего поставщика медицинских услуг или месте прохождения ординатуры), мы можем отправить вам печатную копию каталога. Для получения помощи звоните в Отдел обслуживания клиентов по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

План и программа повышения качества обслуживания компании Molina

Мы стремимся обеспечить вам медицинское обслуживание самого высокого качества. Именно поэтому каждый год мы составляем план, направленный на оптимизацию следующих аспектов:

- Наши услуги
- Качество получаемого вами медицинского обслуживания
- Способы взаимодействия с вами

Мы ставим перед собой следующие цели:

- Предоставление услуг, которые приносят пользу вашему здоровью
- Сотрудничество с поставщиками медицинских услуг, готовыми предоставить вам необходимое обслуживание
- Учет ваших потребностей с точки зрения языка и культуры
- Устранение любых преград при получении медицинского обслуживания, например проблем с транспортировкой и/или языкового барьера

Нам также важно узнать ваше мнение. Мы анализируем качество всех услуг, предоставленных в течение прошлого года, чтобы отслеживать свой прогресс. Для получения вашего отзыва мы можем отправить вам опрос для участников программы страхования.

Кроме того, мы можем отправлять опросы, чтобы узнать, какое количество участников программы страхования получает необходимые им услуги. Эти опросы помогают нам понять, какое медицинское обслуживание требуется нашим клиентам. Один из таких опросов называется САНПС® (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems — оценка врачей и систем медицинского обслуживания с точки зрения потребителя).

В опросе САНПС® вас просят оценить следующие аспекты:

- Получаемое вами медицинское обслуживание
- Ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP)

- Ваш план медицинского страхования
- Специалист (-ы), к которому (-ым) вы обращались
- Медосмотры
- Насколько просто вам получить медицинское обслуживание
- Насколько просто вам получить медицинское обслуживание быстро

HEDIS® (Комплекс данных и сведений об эффективности медицинского обслуживания, Healthcare Effectiveness Data and Information Set)

Кроме того, мы подсчитываем, какое количество участников нашей программы страхования проходит основные анализы и медосмотры. Мы изучаем следующие аспекты:

- Ежегодные обследования
- Лечение сахарного диабета
- Маммография (рентген молочной железы)
- Управление лекарственным обеспечением
- Цитологические мазки
- Наблюдение за беременностью
- Послеродовой уход
- Прививки (от гриппа, прививки для детей и подростков)

Ваше здоровье важно для нас. Наша цель — помочь вам в вашем стремлении позаботиться о своем здоровье и здоровье членов вашей семьи. С этой целью мы:

- Напоминаем вам о необходимости вам и вашему ребенку пройти медосмотр и вакцинацию
- Рассказываем вам о хронических заболеваниях
- Обеспечиваем вам дородовой и послеродовой уход, если вы беременны
- Напоминаем вам о необходимости сдавать цитологические мазки и проходить маммографию в соответствующих случаях
- Рассматриваем любые имеющиеся у вас жалобы
- Помогаем вам найти информацию на нашем веб-сайте и правильно воспользоваться ею
- Рассказываем вам о специальных услугах, которые мы предлагаем

Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30. Вы можете запросить печатный экземпляр нашего плана повышения качества обслуживания и достигнутых результатов.

Рекомендации по поддержанию здоровья

Мы предоставляем вам информацию о доступных профилактических услугах и возможностях их получения. Эта информация не заменяет консультацию вашего врача.

Чтобы получить максимальную пользу от данных рекомендаций:

- Внимательно их прочитайте
- Запишите возникшие у вас вопросы и задайте их во время следующего медосмотра
- Расскажите своему поставщику медицинских услуг обо всех имеющихся у вас или вашего ребенка заболеваниях
- Не пропускайте приемы у врача
- Если вы не можете попасть на прием, сразу же перезапишитесь на другую дату

Мы рассказываем вам об основных анализах и медицинских исследованиях при таких проблемах со здоровьем, как сахарный диабет, COPD (хроническая обструктивная болезнь легких), астма и депрессия. Подробнее см. на веб-сайте MolinaHealthcare.com/stayinghealthy. Позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Дополнительная помощь при хронических заболеваниях

Следить за своим здоровьем при наличии заболевания может быть очень непросто. Наша программа курирования пациентов поможет вам:

- Получить необходимые услуги
- Сдать анализы и организовать приемы у поставщиков медицинских услуг
- Получить услуги транспортировки для посещения врача или медицинского учреждения
- Получить недостающие медицинские услуги
- Получить поддержку людям с особыми потребностями и/или ухаживающим за ними людям
- Организовать перемещение в другую среду, включая выписку из больницы
- Получить долгосрочную медицинскую помощь
- Обратиться за помощью в общественные организации
- Найти услуги, предоставляемые общественными организациями, такие как программа «Meals on Wheels» или физиотерапия



Рекомендовать вам вступить в программу курирования пациентов может:

- Поставщик медицинских услуг
- Отдел обслуживания участников программы страхования, служба обучения сознательному отношению к здоровью или наша круглосуточная справочная служба медсестер
- Член семьи или ухаживающий за пациентом человек
- Вы по собственному желанию
- Компания Molina после того, как подтвердит, что вы соответствуете критериям участия в программе курирования пациентов

Эти программы доступны для вас бесплатно. Вы можете в любой момент отказаться от участия в любой из программ. Позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30 для получения дополнительных сведений.

Медицинское обслуживание населения

(Программа организации медицинского обслуживания, курирования пациентов, курирование сложных случаев, смены медицинского обслуживания, информационные бюллетени для участников программы страхования и обучение участников программы страхования)

Мы предлагаем множество программ, которые помогут вам вести более здоровый образ жизни.

Организация медицинского обслуживания

Мы предлагаем следующие программы, помогающие вам и членам вашей семьи в различных аспектах:

- Бронхиальная астма
- Сердечно-сосудистые заболевания (Cardiovascular disease, CVD)
- Хроническая обструктивная болезнь легких (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD)
- Депрессия

- Сахарный диабет
- Сердечная недостаточность
- Контроль веса (консультации диетолога)
- Отказ от курения
- Расстройства, вызванные употреблением психоактивных веществ

Чтобы узнать больше о любой из этих программ, а также вступить в нее или отказаться от участия в программе, позвоните в Отдел организации медицинского обслуживания по номеру (866) 891-2320 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 6:00 до 18:00 (по стандартному тихоокеанскому времени).

Курирование пациентов

Программа курирования пациентов — это способ, позволяющий вам позаботиться о своем здоровье наилучшим образом. Совместными усилиями группы людей, включая координатора, медсестер, врачей и других помощников, специально для вас будет составлен план лечения, который поможет вам улучшить свое самочувствие.

Координаторы медицинских услуг могут звонить вам по телефону или навещать вас, чтобы убедиться, что с вами все в порядке. С координатором может приходить кого-то из вашего района, чтобы помочь вам с новой информацией или обучением. Позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), чтобы узнать, как воспользоваться этими услугами.

Курирование сложных случаев

Программа курирования сложных случаев — это помощь участникам программы страхования с серьезными заболеваниями, которые нуждаются в дополнительной помощи для улучшения состояния своего здоровья. Координаторы медицинских услуг стремятся обеспечить вам медицинское обслуживание самого высокого качества и будут:

- Рассказывать о вашем заболевании и помогать вам получить всю необходимую медицинскую помощь и услуги.
- Помогать получить все необходимое для улучшения вашего состояния, например лекарства или оборудование.
- Проверять, помогают ли вам предоставляемые ими услуги.
- Продолжать работать с вами, пока вам не станет лучше и вы сможете сами о себе позаботиться.

Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования или зайдите на веб-сайт MolinaHealthcare.com.

Программа смены медицинского обслуживания Transition of Care

Наша программа Transition of Care разработана для помощи вам после выписки из больницы или другого лечебного учреждения. С вами или вашим опекуном будут работать консультанты, которые расскажут, что вам нужно делать для поддержания здоровья. Мы хотим быть уверены, что на протяжении всего периода выздоровления вы получаете медицинскую помощь наивысшего качества и поддержку.

Все участники Molina Healthcare могут вступить в эту программу. Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711).

Информационные бюллетени для участников программы страхования

Мы публикуем информационные бюллетени для участников программы страхования на веб-сайте MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications. Информация проста для понимания и содержит рекомендации о том, как вести здоровый образ жизни.

Обучение сознательному отношению к здоровью

Мы готовы провести для вас обучение по следующим аспектам:

- Здоровое питание
- Профилактика заболеваний

- Борьба со стрессом
- Поддержание активного образа жизни
- Уровень холестерина
- Бронхиальная астма
- Сахарный диабет

Чтобы получить эти материалы, вы можете обратиться к своему врачу. Вы также можете посетить веб-сайт MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Оценка риска здоровью и инструменты самостоятельного контроля самочувствия

Чтобы узнать, как вести более здоровый образ жизни, пройдите оценку риска здоровью (оценку состояния здоровья) на веб-портале для участников программы страхования [MyMolina](https://MyMolina.com). Просто ответьте на вопросы о вашем здоровье, поведении и предлагаемых анализах. После прохождения оценки вы получите отчет об имеющихся у вас рисках здоровью.

Кроме того, на веб-портале для участников программы страхования есть инструменты самостоятельного контроля самочувствия, которые предлагают рекомендации по следующим аспектам:

- Контроль веса
- Депрессия
- Другие темы, касающиеся вашего здоровья

Эти инструменты помогут вам следить за своим прогрессом, включая измерение количественных показателей, а также определять преграды на пути достижения поставленных целей. Для получения дополнительной информации посетите MyMolina.com.

Программа обеспечения безопасности пациентов

Наша программа обеспечения безопасности пациентов позволяет вам и членам вашей семьи оставаться в безопасности при получении медицинских услуг.

Мы защищаем вас следующими способами:

- Сообщаем поставщикам медицинских услуг и медицинским учреждениям о проблемах, связанных с безопасностью, и о том, где получить помощь
- Ведем учет жалоб участников программы страхования на проблемы техники безопасности в медицинском учреждении или кабинете поставщика медицинских услуг
- Изучаем составляемые группами специалистов отчеты о безопасности медицинских учреждений
- Содействуем вам при перемещении в другую среду, например из больницы домой
- Рассказываем вам о том, какие вопросы необходимо задавать поставщику медицинских услуг во время приема

Группы специалистов, занимающиеся проверкой безопасности медицинских учреждений, — это:

- [Leapfrog Group Quality Index Ratings](#)
- [The Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings](#)

Ознакомьтесь с представленной на этих веб-сайтах информацией, чтобы:

- Узнать, какие меры принимают медицинские учреждения в целях повышения безопасности
- Понять, на что обращать внимание при выборе поставщика медицинских услуг или медицинского учреждения



- Получить информацию о программах и услугах, доступных при наличии таких заболеваний, как сахарный диабет и бронхиальная астма

Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30 или посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com.

Каким образом мы сотрудничаем с поставщиками медицинских услуг при принятии решений о вашем медицинском обслуживании

Для некоторых услуг требуется предварительное разрешение, прежде чем мы сможем покрыть их стоимость. Совместно с вашим поставщиком медицинских услуг мы определяем, какие услуги вам необходимы. Мы принимаем решения об объеме оказываемой вам медицинской помощи, учитывая медицинскую необходимость и доступные страховые покрытия. Эта процедура носит название «управление применением страхования» (UM, utilization management).

- Мы не выплачиваем поставщикам медицинских услуг или другим лицам вознаграждение за отказ в предоставлении услуг.
- Мы не выплачиваем поставщикам медицинских услуг или сотрудникам Отдела управления применением страхования (UM) премии за принятие решений, в результате которых вам предоставляют медицинское обслуживание в меньшем объеме.

Если вам нужны услуги долгосрочного ухода и поддержки (LTSS — Long Term Services and Supports), решения о необходимости таких услуг принимает специалист, имеющий соответствующий опыт работы и прошедший соответствующее обучение.

Если у вас возникли вопросы о нашей процедуре UM или принятых решениях, позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30. Мы принимаем звонки за счет вызываемого абонента. Если вам требуется помощь на родном языке, мы совершенно бесплатно предоставим сотрудника, владеющего двумя языками, или услуги переводчика. Кроме того, мы предлагаем услуги телетайпа, если у вас есть нарушения слуха или речи.

Помимо этого, сотрудники Отдела обслуживания участников программы страхования могут позвонить вам, чтобы обсудить вопросы, связанные с управлением применением страхования (UM). Звонящий вам сотрудник Отдела обслуживания участников программы страхования должен представиться, назвать свою должность и сообщить, что звонит от имени компании Molina.

Поиск потенциальных новых услуг

Мы постоянно ищем новые виды обслуживания и услуг, а также новые способы их предоставления. Мы проверяем новые услуги на предмет безопасности и дополнительных преимуществ. Ежегодно мы вносим изменения в следующих областях:

- Оборудование
- Медицинские услуги
- Услуги по охране психического здоровья
- Лекарственные препараты

Услуги перевода

Мы можем совершенно бесплатно предоставить вам информацию на вашем языке в письменном или устном виде. Мы предлагаем услуги переводчиков, которые помогут вам общаться с вашим поставщиком медицинских услуг или с нами. Мы предоставляем эти услуги для большинства языков, включая жестовый язык. Если вам нужны услуги переводчика или письменные материалы не на английском, а на другом языке, обращайтесь в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Услуги в сфере женского здоровья

Мы покрываем дородовой и послеродовой уход, обследования молочной железы, маммографию и цитологические мазки. В рамках планового и профилактического обслуживания у вас есть возможность посещать специалиста в сфере женского здоровья, включая врачей-акушеров, гинекологов и дипломированных фельдшеров-акушеров. Для получения услуг в сфере женского здоровья направление не требуется.

Услуги по охране психического здоровья

Если вас беспокоят проблемы, связанные с психическим здоровьем, мы готовы вам помочь. Мы можем помочь вам справиться со стрессом, депрессией или злоупотреблением психоактивными веществами. Мы также покрываем услуги по охране психического здоровья. Для обращения к этому поставщику направление не требуется. Для получения дополнительной информации обратитесь к вашему РСР или позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Уполномоченные по защите прав граждан

Уполномоченный по защите прав граждан — это человек, который может предоставить бесплатную и конфиденциальную помощь в решении проблем, связанных с вашим психическим здоровьем. К нему можно обратиться за помощью, если у вас есть соответствующая претензия, вы хотите подать апелляцию или рассчитываете на справедливое рассмотрение вашего вопроса без сложных бюрократических процедур. Чтобы связаться с уполномоченным по защите прав граждан в своем регионе, воспользуйтесь номерами телефонов, указанными в Справочнике участника Molina или по адресу MolinaHealthcare.com/waombuds.

Услуги при экстренной ситуации, связанной с психическим здоровьем

Экстренная ситуация, связанная с психическим здоровьем, — это психическое состояние, которое может повлечь за собой серьезный ущерб для здоровья или даже смерть. Некоторые примеры таких состояний:

- Мысли о самоубийстве или попытка самоубийства
- Состояние, в котором вы представляете непосредственную опасность для самих себя или окружающих
- Нанесение себе повреждений и неспособность заниматься повседневной деятельностью
- Нанесение себе повреждений, причиняющих серьезный вред организму или смерть

При возникновении состояния, требующего экстренной помощи, направляйтесь в ближайшее отделение неотложной помощи. Можно сразу обратиться в любой другой пункт неотложной помощи. Также вы можете ПОЗВОНИТЬ по номеру 911. Вы можете ПОЗВОНИТЬ на горячую линию по предотвращению самоубийств и кризисных ситуаций по номеру 988.

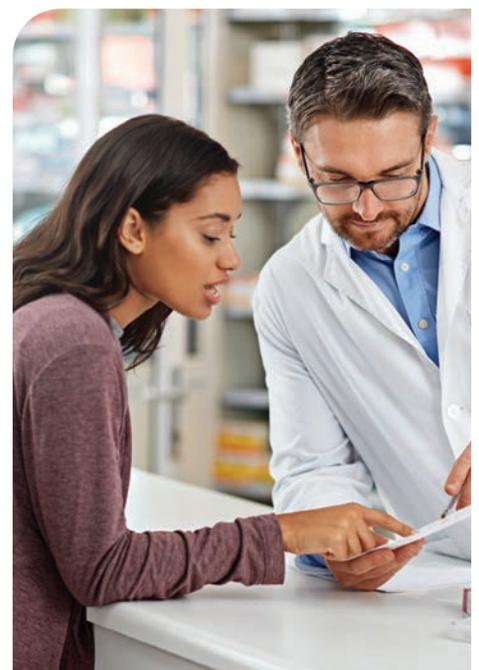
При обращении в отделение неотложной помощи как можно скорее сообщите об этом своему основному поставщику медицинских услуг. Если при возникновении состояния, требующего экстренной помощи, вы не можете связаться с сетевым поставщиком:

- Обратитесь в ближайшую больницу или пункт неотложной помощи.
- Позвоните по номеру, указанному на карте участника программы страхования.
- Позвоните своему поставщику медицинских услуг и повторно свяжитесь с ним в течение 24–48 часов после выписки из отделения неотложной помощи.

При возникновении состояния, требующего экстренной помощи, вне зоны обслуживания мы поможем вам связаться с сетевым поставщиком, как только вам станет лучше.

Получение медицинской помощи при наличии особых медицинских потребностей

Мы покрываем медицинскую помощь для людей с особыми потребностями. Если вы получаете услуги долгосрочного ухода и поддержки (LTSS), у вас есть возможность посещать соответствующего специалиста. Направление для этого не требуется. Вы можете иметь право на получение дополнительных услуг. Позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), чтобы узнать больше о программах координации медицинского обслуживания и курирования пациентов.



Услуги специалистов, не входящих в сеть поставщиков медицинских услуг

Если сетевой поставщик медицинских услуг не может предоставить необходимые вам услуги, вы можете обратиться к поставщику, не входящему в нашу сеть. В этом случае услуги будут стоить для вас столько же, как у нашего сетевого поставщика. Мы покроем стоимость услуг поставщика, не входящего в нашу сеть. Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711).

График работы при оказании услуг

Вы можете получить необходимые услуги круглосуточно и без выходных.

Что делать, если вам требуется помощь в нерабочее время или в чрезвычайной ситуации

Медицинская помощь в нерабочее время

Вам может потребоваться медицинская помощь в нерабочие часы кабинета вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP). В нерабочее время звоните в круглосуточную справочную службу медсестер по номеру (888) 275-8750 (на английском и других языках); (866) 648-3537 (на испанском языке); телетайп: 711 (для лиц с нарушениями слуха и речи).

Высококвалифицированные медсестры готовы круглосуточно и без выходных:

- Ответить на ваши медицинские вопросы
- Помочь вам решить, требуется ли вам срочная медицинская помощь
- Записать вас на прием

Неотложная медицинская помощь

Что такое неотложное состояние?

Непредвиденная ситуация или тяжелое состояние, которые требуют незамедлительной помощи или угрожают вашей жизни или здоровью.

Мы покрываем неотложную медицинскую помощь.

Услуги неотложной медицинской помощи не покрываются за пределами Соединенных Штатов Америки (за исключением услуг с необходимостью госпитализации на территории Канады или Мексики).

Если вам требуется неотложная медицинская помощь, звоните по номеру 911 или отправляйтесь в ближайшее медицинское учреждение. Предварительное разрешение не требуется. Вы можете ПОЗВОНИТЬ на горячую линию по предотвращению самоубийств и кризисных ситуаций по номеру 988.

Для получения срочной медицинской помощи звоните в круглосуточную справочную службу медсестер по номеру (888) 275-8750 (на английском и других языках); (866) 648-3537 (на испанском языке); телетайп: 711 (для лиц с нарушениями слуха и речи).

Сведения о страховом покрытии лекарственных препаратов

Чтобы ознакомиться со списком необходимых вам лекарственных препаратов, обратитесь к своему поставщику медицинских услуг. Для получения дополнительной информации о страховом покрытии лекарственных препаратов посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com. На нашем веб-сайте представлены следующие сведения:

- Наш список рекомендованных препаратов (Preferred drug list — PDL): список непатентованных и патентованных лекарственных препаратов, на которые распространяется наше страховое покрытие
- Ограничения в отношении препаратов со страховым покрытием, например число повторных получений лекарств по имеющемуся рецепту или предоставляемые дозировки
- Информация о том, как ваш поставщик медицинских услуг может запросить подтверждение страхового покрытия определенных лекарственных препаратов или покрытие в необходимом вам объеме

- Какую информацию должен предоставить ваш поставщик медицинских услуг для получения подтверждения страхового покрытия некоторых лекарственных препаратов
- Сведения о процедуре, которую использует ваш поставщик медицинских услуг в случае перехода на непатентованный препарат, терапевтической замены препарата и ступенчатой терапии
- Обновления нашего списка рекомендованных препаратов (PDL)
- Сведения о том, как ваш поставщик медицинских услуг может попросить нас покрыть стоимость лекарства, не представленного в списке рекомендованных препаратов (PDL)

Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Защита конфиденциальной информации

У вас есть права на защиту вашей медицинской информации. Мы не будем разглашать медицинскую информацию, если это не разрешено законом. Мы уважаем ваше право на тайну личной жизни и делаем все для защиты вашей конфиденциальной информации. В целях оказания медицинских услуг мы можем использовать различные данные и предоставлять к ним доступ третьим лицам. Конфиденциальность предоставляемой вами информации — наш приоритет.

Касающаяся вас конфиденциальная медицинская информация (PHI)

Сокращение PHI означает «конфиденциальная медицинская информация» (Protected Health Information). Сюда относятся:

- Полное имя
- Идентификационный номер участника программы страхования
- Расовая принадлежность
- Этническая принадлежность
- Языковые потребности
 - Гендерная идентичность
 - Сексуальная ориентация
 - Социальные нужды
 - Социальная группа риска
- Прочие сведения, которые позволяют вас идентифицировать

Мы можем использовать касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI) в следующих целях:

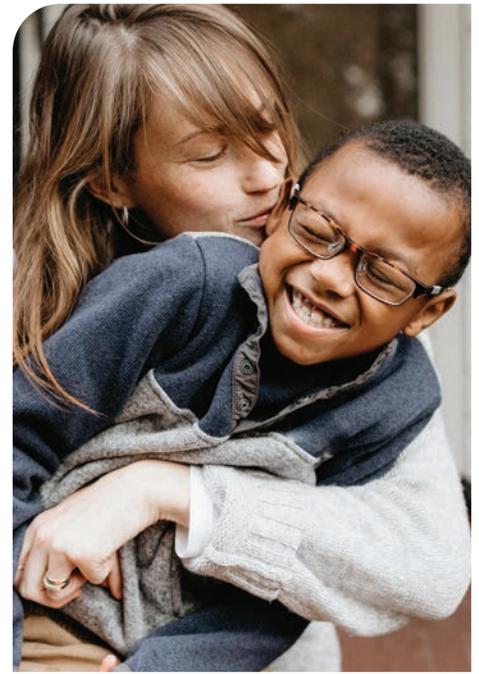
- Предоставление вам терапии в сотрудничестве с клиническими специалистами
- Оплата вашего медицинского обслуживания
- Оценка качества получаемого вами обслуживания
- Информирование о доступных вам медицинских услугах
- Реализация нашего плана медицинского страхования
- В прочих целях, предусмотренных законом

Мы должны получить ваше письменное согласие на использование касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI) и предоставление доступа к ней в любых целях, не перечисленных выше.

Ваши права в отношении конфиденциальной информации

Вы имеете право:

- Просматривать свою PHI
- Получать копию своей PHI
- Вносить изменения в свою PHI



- Подавать запрос на ограничение использования вашей PHI или предоставления доступа к ней в определенных целях
- Получать список лиц и организаций, которым мы передали вашу PHI

Каким образом компания Molina обеспечивает защиту вашей PHI?

Касающаяся вас конфиденциальная медицинская информация (PHI) может быть представлена в письменном, устном или электронном виде. Мы защищаем вашу PHI следующими способами:

- Реализация политик и процедур, направленных на вашу защиту
- Ограничение числа наших сотрудников, которые могут просматривать PHI
- Обучение наших сотрудников правилам защиты и обеспечения безопасности PHI (в письменном или устном виде)
- Требование письменного согласия следовать политикам и процедурам
- Защита PHI в электронном виде с помощью межсетевых экранов и паролей

По закону мы обязаны:

- Соблюдать конфиденциальность вашей PHI
- Сообщать вам о случаях несанкционированного доступа к вашей незащищенной PHI
- Не использовать и не раскрывать вашу генетическую информацию в целях продажи страховых покрытий
- Не использовать данные о вашей расовой и этнической принадлежности, а также о потребностях в услугах переводчика для продажи страховых покрытий или в качестве причины отказа в страховом покрытии
- Соблюдать условия Уведомления о соблюдении конфиденциальности (Notice of Privacy Practices, NPP)

Какие действия вы можете предпринять, если считаете, что ваши права на тайну личной жизни не были защищены?

- Обратитесь в компанию Molina по телефону или письменно, чтобы подать жалобу
- Подайте жалобу в Департамент здравоохранения и социального обеспечения США

Информация выше представляет собой лишь краткий обзор. Для получения дополнительных сведений об использовании вашей PHI и предоставлении доступа к ней ознакомьтесь с нашим Уведомлением о соблюдении конфиденциальности (NPP) на веб-сайте MolinaHealthcare.com. Для получения экземпляра этого документа позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Ваши права и обязанности

Важно знать свои права и обязанности. Это поможет вам и членам вашей семьи получить, а вашему поставщику медицинских услуг и компании Molina предоставить медицинскую помощь, в которой вы нуждаетесь.

Вы имеете право:

- Получать сведения о компании Molina, наших услугах и поставщиках медицинских услуг, а также о ваших правах и обязанностях.
- Требовать конфиденциальности, а также уважительного и достойного обращения.
- Участвовать в принятии поставщиком медицинских услуг решений относительно вашего медицинского обслуживания. Вы можете отказаться от лечения.
- Запрашивать копию вашей медицинской карты.
- Обращаться с запросом о внесении изменений или правок в вашу медицинскую документацию.
- Обсуждать варианты терапии с врачом понятным вам способом участвовать в выработке согласованных целей лечения, независимо от стоимости или возможности страхового покрытия.
- Высказывать любые жалобы и подавать апелляции в отношении компании Molina или полученного вами медицинского обслуживания.
- Осуществлять свои права участника программы страхования без риска негативных последствий.
- Ежегодно получать список своих прав и обязанностей.
- Предлагать изменения в нашей политике в отношении прав и обязанностей.

Помимо этого, на вас лежит обязанность:

- Предоставлять все сведения, необходимые для оказания вам медицинской помощи компанией Molina и вашими поставщиками медицинских услуг.

- Знать о своих заболеваниях.
- Прилагать усилия для достижения целей терапии, согласованных с поставщиком медицинских услуг.
- Следовать инструкциям в отношении плана лечения.
- Не пропускать приемы у врача и не опаздывать на них. Если вы опаздываете или не можете прийти на прием, сразу же звоните в приемную.

Посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com, чтобы ознакомиться со Справочником участника, где приведен полный список ваших прав и обязанностей, или закажите экземпляр, позвонив в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Независимое заключение другого специалиста

Если вы не согласны с планом медицинского обслуживания, предложенным вашим поставщиком медицинских услуг, вы имеете право получить независимое заключение другого специалиста. Вы можете обратиться к другому сетевому поставщику медицинских услуг. Вы также можете получить бесплатную консультацию у поставщика медицинских услуг, не входящего в нашу сеть. Для получения дополнительной информации позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Жалобы и апелляции

Если вы сталкиваетесь с проблемами при получении медицинской помощи или услуг, у вас есть право подать жалобу (претензию) или апелляцию.

Подайте жалобу при возникновении проблем по следующим темам:

- Медицинское обслуживание, получаемое вами у поставщика медицинских услуг или в медицинском учреждении
- Время ожидания при записи на прием к врачу или другому поставщику медицинских услуг
- Доступность местных поставщиков медицинских услуг

Подайте апелляцию, если вы не согласны с нашими решениями по таким вопросам:

- Мы прекратили или приостановили оказание услуги, изменили или снизили объем услуги либо отказали вам в ней
- Мы отклонили запрос на оплату услуг

Вы можете запросить ускоренное рассмотрение вашей апелляции, если принятое решение может угрожать вашей жизни или здоровью. Если ваша апелляция отклонена, вы также можете подать запрос на проведение беспристрастного разбирательства в суде штата, и ваш случай будет рассматривать судья по административным делам.

Посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com или изучите Справочник участника, в котором приведены следующие сведения:

- Жалобы и апелляции
- Кто может подать жалобу и апелляцию
- Проведение беспристрастного разбирательства в суде штата, права участника программы страхования и сроки рассмотрения

По всем вопросам звоните в отдел обслуживания клиентов по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711).

Ваше право на апелляцию при отказе

Что такое отказ?

Отказ означает, что мы не будем оплачивать услугу или счет. В случае отказа в страховом покрытии услуги вы имеете право узнать причину отказа. Вы имеете право подать апелляцию.

В случае нашего отказа в страховом покрытии услуги вы получите от нас письмо с объяснением причины отказа. Это письмо будет содержать сведения о вашем праве подать апелляцию. Дополнительные сведения об этих правах приведены в Справочнике участника. Процедура подачи апелляции доступна на веб-сайте MolinaHealthcare.com. Кроме того, помочь с подачей апелляции может Отдел обслуживания участников программы страхования.

Если вы недовольны результатами апелляции, вы можете запросить проведение независимой экспертизы. Поставщики медицинских услуг, не входящие в сеть компании Molina, рассмотрят все факты по вашему случаю и примут решение. Компания Molina будет соблюдать принятое решение.

Ваше право на заблаговременное распоряжение

Вы имеете право согласиться на лечение, предлагаемое поставщиком медицинских услуг, либо отказаться от него. Если у вас нет возможности выразить свои пожелания поставщику медицинских услуг устно, у вас должен быть способ сообщить о них иным способом. По этой причине важно подготовить заблаговременное распоряжение. Это распоряжение может касаться как медицинского обслуживания, так и психиатрической помощи.

Заблаговременное распоряжение — это имеющий юридическую силу документ, в котором вы можете указать поставщикам медицинских услуг, какую медицинскую помощь вы желаете получать в ситуациях, когда не можете выразить свою волю. Подготовьте заблаговременное распоряжение заранее, до наступления чрезвычайной ситуации. При его наличии другие лица не имеют права принимать важные решения касательно вашего здоровья за вас, даже если вы окажетесь не в состоянии сделать это самостоятельно. Существуют различные виды заблаговременных распоряжений. Приведем несколько примеров:

- Доверенность на распоряжение медицинским обслуживанием
- Прижизненное волеизъявление

Вы должны сами решить, хотите ли вы написать заблаговременное распоряжение. Никто не может отказать вам в медицинской помощи на основании наличия или отсутствия такого распоряжения. Чтобы получить помощь с принятием решений о вашем медицинском обслуживании, поговорите с тем, кому вы доверяете. Это может быть член семьи или друг. Кроме того, вы можете поговорить со своим адвокатом или основным поставщиком медицинских услуг (PCP).

Позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру (800) 869-7165 (телетайп: 711) и попросите помочь вам составить заблаговременное распоряжение в соответствии с законами штата.

Если вы подписали заблаговременное распоряжение и считаете, что поставщик медицинских услуг не следовал вашим пожеланиям, вы можете подать жалобу. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com или позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования.

