



Partnership HealthPlan of California

Справочник участника программы доставки препаратов Drug Medi-Cal Organized Delivery System в рамках программы восстановления и оздоровления Wellness and Recovery

2023 календарный год

*PHC Wellness
& Recovery™*
HOPE IS HERE

Прочие языки и форматы

Прочие языки

Вы можете бесплатно получить данный Справочник участника и другие материалы в рамках плана на других языках. Позвоните нам по телефону (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 или 711). Звонки по этому номеру бесплатные.

Прочие форматы

Вы можете получить этот документ бесплатно в других форматах, например, напечатанный шрифтом Брайля, крупным шрифтом (18-й кегль), а также в виде аудиозаписи. Позвоните нам по телефону (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 или 711). Звонки по этому номеру бесплатные.

Услуги переводчика

Если вам нужны услуги устного перевода, не нужно приглашать в качестве переводчика члена семьи или знакомого. Обратитесь за бесплатными услугами устного перевода, за круглосуточной помощью

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Veason по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

специалиста, прошедшего языковую подготовку и имеющего знания культурных традиций, или за справочником участника на другом языке в Отдел обслуживания участников плана по телефону (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 или 711). Звонок бесплатный.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Беасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800)-735-2929 or 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-(800) 863-4155 1-(800) 735-2929 or 711 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) 번으로 전화해 주십시오.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

繁體中文(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-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ:
Չանգահարեք 1-(800) 863-4155 (TTY (հեռատիպ)՝ 1-(800) 735-2929 or 711):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-(800) 863-4155 (телетайп: 1-(800) 735-2929 or 711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد.
با 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) تماس بگیرید

日本語 (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-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-(800) 863-4155 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-(800) 735-2929 or 711).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: หากคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດລາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Уведомление о недопущении дискриминации

В штате Калифорния дискриминация является нарушением закона. План Partnership HealthPlan of California соблюдает действующее федеральное законодательство и законы штата, защищающие гражданские права, и не допускает дискриминации (не отказывает в предоставлении услуг и не меняет своего отношения к людям) по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, вероисповедания, происхождения, религии, языка, возраста, семейного положения, пола, сексуальной ориентации, гендерной идентичности, состояния здоровья, ограниченных физических или психических возможностей, либо на основании соотнесения с любыми иными лицами или группами лиц, указанных в законе 422.56 Уголовного кодекса (Penal Code). Partnership HealthPlan of California обязует предоставлять все покрываемые страховкой услуги с учетом языковых и культурных особенностей участников плана.

План Partnership HealthPlan of California:

- Предоставляет бесплатные услуги людям с ограниченными возможностями в целях облегчения процесса общения, такие как:
 - ✓ услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
 - ✓ письменные материалы в других форматах (напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом, в виде аудиозаписи, в доступных электронных форматах и др.).
- Предоставляет следующие бесплатные услуги для людей, чьим основным языком не является английский:

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- ✓ услуги квалифицированных устных переводчиков;
- ✓ письменную информацию на других языках.

Если вам нужны эти услуги, свяжитесь с Отделом обслуживания участников плана Partnership HealthPlan of California по телефону (800) 863-4155 с 8 а.м. до 5 р.м. Участники плана, страдающие расстройством слуха, могут позвонить по номеру ТТУ (800) 735-2929 или 711.

КАК НАПРАВИТЬ ЖАЛОБУ

Если вы считаете, что план Partnership HealthPlan of California не выполняет свои обязательства по предоставлению данных услуг или допускает дискриминацию иным способом по признаку пола, расы, цвета кожи, вероисповедания, происхождения, национального происхождения, возраста, семейного положения, состояния здоровья, ограниченных физических или психических возможностей, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу в план Partnership HealthPlan of California. Вы можете отправить жалобу по телефону, лично, в письменной или электронной форме.

- **По телефону:** Свяжитесь с планом Partnership HealthPlan of California с 8 а.м. до 5 р.м. по номеру (800) 863-4155. Если вы страдаете нарушениями слуха или речи, звоните по телефону (800) 735-2929 или 711.
- **В письменной форме:** Заполните шаблон жалобы и отправьте ее по следующим адресам:

Partnership HealthPlan of California
ATTN: Grievance
4665 Business Center Drive
Fairfield, CA 94534

или

Partnership HealthPlan of California
ATTN: Grievance
3688 Avtech Parkway
Redding, CA 96002

- **Лично:** Чтобы подать жалобу, обратитесь к своему врачу или в офис плана Partnership HealthPlan of California.
- **В электронной форме:** Зайдите на сайт плана Partnership HealthPlan of California www.partnershiphp.org

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ

Вы также можете направить жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения и социального

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (ТТУ (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

обеспечения США по телефону, в письменной или электронной форме:

- По телефону: Позвоните по номеру **(800) 368-1019**. Участники плана, страдающие расстройством слуха, могут позвонить по номеру **TTY/TDD (800) 537-7697**.
- В письменной форме: Заполните шаблон жалобы или отправьте письмо по следующему адресу:

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

Формы для подачи жалоб можно найти на сайте
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

В электронной форме: подайте жалобу на электронном портале отдела гражданских прав (Office for Civil Rights Complaint Portal)
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Беасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Содержание

Содержание

Прочие языки и форматы.....	2
Уведомление о недопущении дискриминации	7
Содержание	10
1. Общая информация.....	11
2. Услуги.....	25
3. Как получить услуги DMC-ODS.....	32
4. Как получить услуги психиатрической помощи.....	35
5. Медицинские показания.....	37
6. Выбор поставщика медицинских услуг.....	39
7. Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения.....	41
Процесс подачи и рассмотрения жалоб	46
Процесс подачи и рассмотрения апелляции (стандартный и ускоренный)	47
Процесс слушания дела в суде штата.....	52
Сообщение о мошенничестве, растратах и злоупотреблениях.....	55
8. Важная информация о программе Medi-Cal штата Калифорния	57
9. Права и обязанности участников	61
10. Запрос о сохранении старого поставщика услуг	64

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

1. Общая информация

Услуги скорой неотложной помощи

Услуги скорой неотложной помощи покрываются круглосуточно 7 дней в неделю. Если вы считаете, что у вас возникла чрезвычайная ситуация, связанная со здоровьем, позвоните по телефону 911 или обратитесь за помощью в ближайшее отделение скорой неотложной помощи.

Услуги скорой неотложной помощи предоставляются в случае внезапного возникновения состояния, требующего срочного медицинского вмешательства, и в том числе включают услуги психиатрической неотложной медицинской помощи.

О наличии состояния, требующего срочного медицинского вмешательства, свидетельствует сильная боль, серьезное заболевание или травма, которые дают здравомыслящему человеку (без медицинского образования) основания полагать, что отсутствие немедленной медицинской помощи может:

- поставить под угрозу здоровье человека;
- поставить под угрозу ваше здоровье или здоровье нерожденного ребенка, если вы беременны;
- причинить серьезный вред вашему телу;
- причинить серьезный вред любому внутреннему или наружному органу, или части тела.

В случае, требующем срочного медицинского вмешательства, вы можете воспользоваться услугами любой больницы. В ситуации оказания неотложной медицинской помощи авторизация не требуется.

С кем мне связаться, если меня посещают мысли о суициде?

Если вы или кто-то, кого вы знаете, находится в кризисном состоянии, позвоните на Национальную горячую линию по предотвращению самоубийств (National Suicide Prevention Lifeline) по телефону **1-800-273-TALK (8255)**.

Местные жители, обращающиеся за помощью в условиях кризиса, могут получить доступ к местным программам сохранения психического здоровья по телефонам:

- Humboldt (707) 445-7715

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beason по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- Lassen (530) 251-8108
- Mendocino (855) 838-0404
- Modoc (800) 699-4880
- Shasta (530) 225-5252
(888) 385-5201 (Shingletown, Burney, Fall River Areas)
- Siskiyou (800) 842-8979
- Solano (707) 428-1131

Почему так важно прочитать этот справочник участника страхового плана?

Добро пожаловать в программу восстановления и оздоровления Wellness and Recovery Program (W&R) страхового плана Partnership HealthPlan of California (PHC). Мы готовы поддержать вас на вашем пути к здоровью! Программа W&R плана PHC представляет собой систему доставки препаратов Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS) для оказания услуг лицам, употребляющим психоактивные вещества. Наш план покрывает услуги для большей части участников плана Medi-Cal, проживающих в округах Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou или Solano. При оказании услуг лицам, употребляющим психоактивные вещества, PHC сотрудничает с организацией Veason Health Options (Veason). Для получения помощи в поиске поставщика препаратов для лиц, употребляющих психоактивные вещества, позвоните в организацию Veason по номеру (855) 765-9703, ТТУ (800) 735-2929. Veason поможет вам круглосуточно, 7 дней в неделю.

Очень важно, чтобы вы понимали, как работает программа PHC в рамках вашей местной системы доставки препаратов Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS). В справочнике подробно объясняются все преимущества программы и способы получения медицинской помощи. В нем вы также найдете ответы на множество других вопросов.

Вы узнаете:

- как при помощи программы W&R получить лечение при расстройстве, вызванном употреблением психоактивных веществ (SUD);
- к каким услугам вы получаете доступ;
- как поступить, если у вас возникла проблема или вопрос;
- какие у вас есть права и обязанности.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Veason по телефону **(855) 765-9703** (ТТУ (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Если у вас нет возможности прочесть данный справочник сейчас, обязательно ознакомьтесь с его содержанием позже.

Данный справочник является приложением к основному справочнику участника страхового плана Medi-Cal, который вы получили, когда стали участником этого страхового плана. Это может быть страховой план регулируемого медицинского обслуживания Medi-Cal (PHC) или обычная программа оплаты услуг “Fee for Service” страхового плана Medi-Cal.

В рамках страхового плана PHC вам предоставляются следующие услуги:

- Определение того, имеете ли вы право на получение услуг DMC-ODS в рамках программы W&R плана PHC или нашей сети поставщиков.
- Координация вашего медицинского обслуживания.
- Предоставление услуг бесплатной горячей круглосуточной телефонной линии, позвонив по которой вы можете узнать, как получить услуги, предлагаемые в рамках программы W&R. Звоните в организацию Beason по номеру (855) 765-9703, ТТУ: (800) 735-2929.
- Наличие достаточного количества поставщиков, что позволяет вам получить при необходимости услуги по лечению SUD, покрываемые планом.
- Предоставление подробной информации об услугах, которые вы можете получить в рамках программы W&R плана PHC.
- Бесплатное предоставление услуг на вашем языке или услуг устного перевода, информирование о доступности подобного рода услуг.
- Предоставление информации в письменной форме, касающейся тех услуг и документов, которые доступны вам на других языках или в других форматах. Все наши материалы доступны на английском, испанском, тагальском и русском языках на нашем сайте www.partnershiphp.org. Чтобы запросить материалы в печатном виде, на других языках или в других форматах, позвоните нам по телефону (800) 863-4155 (ТТУ: (800) 735-2929 или 711). Другие форматы включают материалы, напечатанные шрифтом Брайля, крупным шрифтом или выпущенные в формате аудиозаписи. Все эти материалы для вас бесплатны.
- Уведомление о каких-либо существенных изменениях информации, указанной в настоящем справочнике, по крайней мере за 30 дней до предполагаемой даты вступления изменения в силу. Существенные изменения предполагают увеличение или уменьшение количества или вида доступных услуг, увеличение или уменьшение количества сетевых

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beason по телефону **(855) 765-9703** (ТТУ (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

поставщиков и прочие изменения, которые могут повлиять на льготы и выплаты, которые вы получаете как участники программы W&R плана РНС.

- Информирование участников о случаях, когда какой-либо сетевой поставщик отказывается выполнять или иным образом поддерживать какие-либо покрываемые услуги по моральным, этическим или религиозным соображениям, и информирование о наличии альтернативных поставщиков, которые предлагают соответствующие покрываемые услуги.
- Обеспечение в течение определенного времени постоянного доступа к услугам ваших предыдущих поставщиков, которые более не входят в сеть поставщиков программы, если замена поставщика нанесет вред вашему здоровью или увеличит риск госпитализации.

Для получения услуг психиатрической помощи или помощи при употреблении психоактивных веществ позвоните в организацию Беасон по телефону (855) 765-9703. Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю. Вы также можете позвонить нам по телефону (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 или 711), если у вас возникнут вопросы или вам будет необходимо содействие в получении медицинской помощи.

Уведомление о конфиденциальности информации

ДАННОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ РАЗЪЯСНЯЕТ, КАКИМ ОБРАЗОМ МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ И РАЗГЛАШАТЬСЯ ВАША МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ И КАК ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ К НЕЙ ДОСТУП. ПРОЧТИТЕ ВНИМАТЕЛЬНО.

Дата вступления данного Уведомления в силу

Это уведомление было обновлено и вступило в силу 18 января 2018 года.

Почему я получил (-а) данное Уведомление?

В соответствии с действующим законодательством, план РНС обязан предоставить вам надлежащее уведомление об использовании и раскрытии вашей защищенной медицинской информации, о ваших правах и наших юридических обязанностях, а также уведомить вас в случае разглашения вашей общедоступной медицинской информации, если в эту информацию включена ваша защищенная медицинская информация (PHI). PHI — это медицинская информация, которая содержит личные сведения, такие как ваше имя и фамилия, номер полиса социального страхования или иная информация, которая позволяет установить вашу личность.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Беасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Мы соглашаемся соблюдать правила сохранения конфиденциальности, изложенные в данном уведомлении. Мы также имеем право по мере необходимости вносить изменения в настоящее уведомление, и действие нового уведомления будет распространяться на все виды имеющейся у нас медицинской информации. Если нам потребуется внести какие-либо изменения, мы обязаны будем опубликовать эту информацию на нашем сайте, а также отправить вам уведомление в следующей ежегодной рассылке на имеющийся у нас почтовый адрес. Если вы получили настоящее уведомление в электронной форме, вы имеете право в любое время попросить нас предоставить вам его бумажную копию.

Каким образом Partnership HealthPlan of California (PHC) использует и раскрывает мою медицинскую информацию?

PHC сохраняет ваши медицинские записи, включая историю требований, сведения о зачислении в страховой план, записи по ведению дела, а также полученные вами предварительные разрешения на лечение. Мы используем эту информацию и делимся ею с третьими лицами в следующих целях:

- **Лечение.** PHC использует вашу медицинскую информацию для координации вашего медицинского обслуживания и сообщает ее больницам, клиникам, врачам и прочим поставщикам медицинских услуг, чтобы обеспечить их возможностью предоставлять вам необходимые медицинские услуги. Например, PHC сохраняет вашу медицинскую информацию в электронной форме и предоставляет аптекам доступ к ней в интерактивном режиме, чтобы они имели возможность обеспечивать вас рецептурными препаратами.
- **Оплата.** PHC использует и раскрывает вашу медицинскую информацию для обеспечения оплаты предоставляемых вам медицинских услуг, включая установление вашего права на те или иные льготы, а также право вашего поставщика медицинских услуг на получение оплаты. Например, мы сообщаем поставщикам медицинских услуг, что вы являетесь участником нашего плана, и информируем их о льготах, на которые вы имеете право.
- **Работа плана.** PHC использует и раскрывает вашу медицинскую информацию по мере необходимости, чтобы обеспечить работу нашего страхового плана. Например, мы используем сведения об исках наших участников для проведения мероприятий по оценке качества и усовершенствованию нашей работы, мероприятий по обеспечению безопасности пациентов, управления работой плана и осуществления

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

общей административной деятельности, а также проверки компетентности и квалификации медработников.

В целях страхования или для реализации сопутствующих задач, таких как определение ставки страхового взноса или иных мероприятий, связанных с составлением, продлением или заменой контракта на предоставление услуг медицинского страхования или предусмотренных законом льгот, за исключением генетической информации.

- **Деловые партнеры.** РНС может заключать договоры о сотрудничестве с деловыми партнерами на осуществление определенных функций или деятельности от нашего имени, например, обмен медицинской информацией, в рамках которого врачи могут оперативно получить доступ к вашей медицинской информации, или отправка напоминаний о плановом приеме.
- **Обмен медицинской информацией (HIE).** РНС является участником различных систем обмена медицинской информацией, что позволяет поставщикам медицинских услуг координировать медицинское обслуживание и обеспечивать более оперативный доступ к услугам для пациентов. HIE помогает поставщикам медицинских услуг и официальным представителям организаций общественного здравоохранения принимать более информированные решения, избегать дублирования лечебных мероприятий (таких как анализы) и снижать вероятность медицинских ошибок. В рамках HIE, РНС может сообщать вашу медицинскую информацию другим поставщикам медицинских услуг и участникам системы в предусмотренных законом рамках. Если вы не желаете, чтобы вашу медицинскую информацию сообщали в рамках HIE, вам необходимо подать соответствующий запрос непосредственно в РНС. Как это сделать, изложено в разделе «Ваши права» ниже.

(Примечание: В некоторых случаях ваша медицинская информация не может быть раскрыта. Такая информация включает, к примеру, сведения о диагностике и лечении психического здоровья, диагностике или лечении состояний, связанных с употреблением психоактивных веществ, алкоголя и заболеваниями, передающимися половым путем, информацию, связанную с планированием семьи или результатами теста на ВИЧ. Все эти сведения считаются «конфиденциальными», для их разглашения требуется ваше непосредственное согласие.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Беасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

PHS может сообщать сведения о вас своим подрядчикам в рамках обработки требований об оплате, предоставления медицинского обслуживания участникам плана или повседневной деятельности. Прежде чем сообщать какую-либо информацию для осуществления оплаты или обеспечения работы плана, мы заключаем договор о защите конфиденциальности с каждым подрядчиком. Например, компании, которые предоставляют нам компьютерные услуги или осуществляют обслуживание оргтехники, могут иметь доступ к медицинской информации во время проведения этих работ. PHS стремится к тому, чтобы наши поставщики услуг по возможности имели как можно меньший доступ к вашей медицинской информации.

Коммуникация и маркетинг: План PHS обязуется не использовать без вашего письменного согласия информацию о вашем здоровье в маркетинговых целях, которые направлены на получение прибыли. Мы можем использовать вашу медицинскую информацию в рамках ведения дела или для координирования лечения и выполнения сопутствующих функций без вашего разрешения. Мы можем рассылать напоминания о плановых приемах у врача или необходимости пополнить запас препарата, а также описывать продукты или услуги, включенные в ваш льготный план, например нашу сеть поставщиков медицинских услуг. Мы также можем обсуждать доступные вам продукты или услуги медицинского назначения, которые увеличивают стоимость плана льгот, но не являются его частью.

Продажа вашей медицинской информации: Мы обязуемся не продавать вашу медицинскую информацию с целью извлечения прибыли без вашего письменного согласия.

Существуют ли ситуации, в которых моя медицинская информация может разглашаться без моего разрешения? Да, мы можем сообщать медицинскую информацию без вашего разрешения государственным ведомствам, а также частным лицам и организациям в различных ситуациях, в которых это разрешено законом или предусмотрено его требованиями. В отношении некоторых медицинских данных могут действовать ограничения и запреты на некоторые виды использования и разглашения такой информации со стороны федерального законодательства или законов штата. Например, существуют особые ограничения в отношении раскрытия медицинской информации, касающейся статуса носителя ВИЧ / СПИДа, генетической информации, лечения психических заболеваний, инвалидности вследствие пороков развития и лечения алкогольной и

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beacon по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

наркотической зависимости. Мы соблюдаем эти ограничения при использовании вашей медицинской информации.

Далее приведены примеры ситуаций, в которых мы можем или обязаны раскрыть ваши данные без вашего разрешения.

- **Когда это предусмотрено законом:** План РНС обязан раскрывать вашу медицинскую информацию, когда это требуется в соответствии с любым федеральным законом, законодательством штата или местным законодательством.
- **При наличии рисков, негативно влияющих на обеспечение общественного здравоохранения:** План РНС имеет право разглашать вашу медицинскую информацию в следующих случаях:
 - органам здравоохранения или другим уполномоченным лицам в рамках мероприятий по обеспечению общественного здравоохранения, например, для профилактики или контроля за распространением заболеваний, травматизма или инвалидизации или в ходе осуществления надзора за здоровьем населения или проведения расследований;
 - для сбора информации или сообщения о побочных эффектах, связанных с качеством, безопасностью или эффективностью продуктов или мероприятий, регулируемых FDA;
 - При необходимости сообщить о жестоком обращении, отсутствии ухода или домашнем насилии: План РНС обязан уведомлять компетентные государственные органы о тех случаях, когда, как мы полагаем, участник плана подвергается жестокому обращению, домашнему насилию или ему не обеспечивается должный уход.

В связи с судебными и административными разбирательствами: План РНС может раскрывать вашу медицинскую информацию в ходе любого судебного или административного разбирательства в ответ на постановление суда или органа административной юстиции, когда необходимость такого разглашения прямо санкционирована судебным решением или судебной повесткой, запросом на раскрытие или иным законным способом. Однако разглашение информации осуществляется только в том случае, когда план РНС прилагает разумные усилия, чтобы либо уведомить вас о таком запросе, либо получить охранный судебный приказ, защищающий вашу медицинскую информацию.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

В целях обеспечения законности:

- В соответствии с требованием закона для сообщения об определенных типах ран или иных телесных повреждениях на основании постановления суда, ордера, повестки, вызова в суд или аналогичных процессуальных требований
- В целях установления личности или местонахождения подозреваемого, беглого преступника, важного свидетеля или пропавшего лица
- В ограниченном числе ситуаций, когда вы являетесь жертвой преступления
- Представителю правоохранительных органов, если РНС подозревает, что ваша смерть стала следствием преступного поведения, в том числе следствием такого поведения в РНС
- В экстренных ситуациях для сообщения о факте преступления

В случае донорства органов, глаза или тканей: План РНС может использовать или раскрывать вашу медицинскую информацию организациям по закупкам органов или другим организациям, занимающимся закупками, хранением или трансплантацией органов, глаз или тканей с целью содействия развитию донорства и трансплантации.

В случае серьезной угрозы здоровью или для обеспечения безопасности: План РНС может, в соответствии с действующим законодательством и этическими нормами, раскрывать вашу медицинскую информацию, если РНС считает, что такое раскрытие информации необходимо для предотвращения или уменьшения серьезной угрозы вашему здоровью или безопасности, а также здоровью и безопасности населения.

По запросу указанных государственных организаций: План РНС может раскрывать медицинскую информацию уполномоченным федеральным должностным лицам, занятым в деятельности по обеспечению национальной безопасности или по предоставлению охранных услуг должностным лицам.

В целях страхования от несчастного случая на производстве: РНС может раскрывать вашу медицинскую информацию в целях обеспечения страхования от несчастного случая на производстве или в рамках иных аналогичных программ.

Работникам исправительных учреждений или сотрудникам правоохранительных органов: Если вы являетесь заключенным исправительного учреждения или находитесь под опекой сотрудника

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

правоохранительных органов, мы можем передать вашу медицинскую информацию в соответствующее учреждение или данному сотруднику.

Прочим ведомствам, которые осуществляют управление государственными программами медицинских льгот, в соответствии с нормами или требованиями законодательства

Для целей иммунизации: Информация об участнике плана может передаваться в учебное заведение, в котором он или она учится или готовится к поступлению, но только если: (1) информация, которая раскрывается, ограничивается доказательством иммунизации; (2) учебное заведение, в соответствии с действующим законодательством штата или иным законом, обязано иметь такое доказательство иммунизации перед приемом абитуриента; и (3) имеется документально оформленное согласие на разглашения от участника плана или его / ее опекуна.

В целях оказания помощи в случае стихийных бедствий: План РНС может раскрывать информацию государственным или частным организациям, уполномоченным законом или уставом оказывать помощь в случае стихийных бедствий.

Для исследовательских целей: План РНС может использовать или раскрывать защищенную медицинскую информацию в исследовательских целях.

Могут ли другие люди, имеющие отношение к моему лечению, получать информацию обо мне?

Да, мы можем сообщить информацию другу или члену семьи, который участвует в вашем лечении или который оплачивает ваше лечение, в том объеме, который мы сочтем необходимым для обеспечения участия этих лиц, если только вы не попросите нас этого не делать и мы не удовлетворим вашу просьбу. Сюда входит ответ на телефонные звонки по вопросам правомерности участия и статусе исков. РНС НЕ БУДЕТ РАЗГЛАШАТЬ ВАШУ МЕДИЦИНСКУЮ ИНФОРМАЦИЮ В СЛУЧАЯХ, ОТЛИЧНЫХ ОТ ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННЫХ, БЕЗ ВАШЕГО НА ТО ПИСЬМЕННОГО РАЗРЕШЕНИЯ. ЕСЛИ ВАШ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ РАЗРЕШИТ РНС ИСПОЛЬЗОВАТЬ ИЛИ РАСКРЫВАТЬ ВАШУ МЕДИЦИНСКУЮ ИНФОРМАЦИЮ, ВЫ МОЖЕТЕ В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ ОТОЗВАТЬ ЭТО РАЗРЕШЕНИЕ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Беасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Существуют ли ситуации, когда моя медицинская информация не разглашается?

Мы не разрешаем иным образом использовать или раскрывать вашу медицинскую информацию без вашего письменного разрешения или согласия, которое вы можете в любое время отозвать в порядке, изложенном в нашей форме разрешения.

За исключением вышеизложенных ситуаций («Каким образом Partnership HealthPlan of California (PHC) использует и раскрывает мою медицинскую информацию») для раскрытия замечаний о психотерапии, маркетинговой деятельности или продажи вашей информации требуется ваше письменное разрешение и письменное заявление о том, что вы можете в любое время отозвать свое разрешение.

ВАШИ ЛИЧНЫЕ ПРАВА

Какими правами я обладаю как участник PHC?

Как участник PHC вы имеете следующие права в отношении вашей медицинской информации:

- Просить нас об ограничении использования и разглашения вашей медицинской информации в определенных ситуациях. PHC не обязан соглашаться на введение каких-либо ограничений по запросам участников, если только информация предоставляется не в целях осуществления оплаты или медицинской деятельности, а запрос касается исключительно медицинской принадлежности или услуги, за которую вы или иное лицо, отличное от PHC, заплатили наличными.
- Вы имеете право отказаться от НІЕ, если не желаете, чтобы поставщики медицинских услуг, участвующие в вашем лечении, пользовались совместным доступом к вашим данным в электронной форме. Чтобы отказаться, вам необходимо отправить форму отказа / согласия на обмен медицинской информацией. После получения вашего запроса ваша медицинская информация и далее будет использоваться и разглашаться в соответствии с положениями Уведомления о практике защиты конфиденциальности в рамках закона HIPAA и требованиями закона, но больше не будет предоставляться поставщикам медицинских услуг в рамках НІЕ.
- Вам необходимо дать свое согласие на просмотр вашей конфиденциальной медицинской информацией поставщиками медицинских услуг в рамках

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beacon по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

нашей системы НІЕ. Конфиденциальная медицинская информация включает сведения о диагностике и лечении психического здоровья, диагностике или лечении состояний, связанных с употреблением психоактивных веществ, алкоголя и заболеваниями, передающимися половым путем, информацию, связанную с планированием семьи или результатами теста на ВИЧ. РНС будет разглашать вашу конфиденциальную медицинскую информацию, если вы дадите соответствующее разрешение, выбрав соответствующий вариант в Форме отказа / согласия участника на предоставление конфиденциальной медицинской информации в рамках НІЕ. Согласие на раскрытие таких данных позволит вашим поставщикам медицинских услуг видеть эту информацию в рамках нашей системы НІЕ.

- Получать конфиденциальные информационные сообщения от РНС по определенному номеру, на определенный почтовый ящик или какой-либо иной адрес, который вы нам укажете.
- Просматривать и копировать любые ваши медицинские записи, которые сохраняет о вас РНС, включая счета, нам необходимо получить ваш запрос в письменной форме. Мы ответим на ваш запрос в течение 30 дней. Копирование, сбор и отправка ваших записей по почте могут оказаться для вас платными, если это применимо. Вы также можете попросить РНС передать сведения непосредственно другому лицу при наличии подписанной вами письменной просьбы с четким указанием данных этого лица и места отправки информации. В некоторых ситуациях мы можем уточнить у вас, желаете ли вы получить обзор или разъяснение запрошенной информации, а также согласны ли вы в соответствующих случаях оплатить услуги по подбору этой информации. При определенных обстоятельствах РНС может отклонить ваш запрос. В случае отклонения вашей просьбы мы сообщим вам о причине отказа в письменной форме. Вы имеете право подать апелляцию в случае отказа.
- Если вы считаете, что информация в наших записях неверна, вы имеете право попросить внести необходимые изменения. При определенных обстоятельствах мы можем отклонить ваш запрос. Если ваша просьба отклонена, вы имеете право подать заявление, которое будет приложено к досье.
- Вы имеете право получить список ситуаций внепланового раскрытия нами вашей медицинской информации за период до шести лет до даты запроса. Внеплановое раскрытие медицинской информации не включает, например, раскрытие информации для проведения лечения, осуществления оплаты

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

или медицинских операций, раскрытие информации с вашего разрешения, раскрытие информации непосредственно вам и некоторые другие типы раскрытия информации. Вы имеете право на один бесплатный список ситуаций раскрытия информации за любой 12-месячный период. Запросы на предоставление дополнительных списков по истечении менее чем 12 месяцев после этого могут оказаться платными.

Как мне воспользоваться этими правами?

Вы можете воспользоваться любым из своих прав, предварительно отправив письменный запрос нашему инспектору по вопросам конфиденциальности по указанному ниже адресу. Чтобы облегчить обработку вашего запроса, мы рекомендуем вам воспользоваться формой запроса, которую вы можете найти на нашем интернет-сайте www.partnershiphp.org или позвонив нам по номеру телефона, указанному ниже. Вы также можете получить полный перечень ваших прав, включая информацию о порядке предоставления нами ответа на запросы по реализации ваших прав, позвонив или написав инспектору по вопросам конфиденциальности по указанному ниже адресу.

Как я могу подать жалобу, если нарушены мои права на конфиденциальность?

Как участник РНС вы или ваш личный представитель имеете право подать жалобу нашему инспектору по вопросам конфиденциальности, если полагаете, что ваши права были нарушены. Вы или ваш личный представитель должны предоставить нам конкретную информацию в поддержку вашей жалобы в письменной форме; смотрите контактную информацию ниже.

РНС рекомендует вам обращаться к нам при возникновении любых проблем или вопросов в связи с конфиденциальностью ваших данных. РНС не будет принимать в отношении вас никаких ответных мер за подачу жалобы. Подача жалобы не приведет к ухудшению качества медицинских услуг, предоставляемых вам как участнику РНС.

Обращайтесь к нам:

Адрес для корреспонденции: Partnership HealthPlan of California
Attn: Privacy Officer
4665 Business Center Drive
Fairfield, CA 94534

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beacon по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Телефон: **(800) 863-4155**, или TTY/TDD **(800) 735-2929**, или **711**.

Телефон Горячей линии РНС для жалоб (800) 601-2146; служба работает круглосуточно без выходных

California's Department of Health Care Services (Департамент здравоохранения штата Калифорния):

DHCS Privacy Officer (Инспектор ДНС по вопросам конфиденциальности)

1501 Capitol Avenue, MS 4721

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

Телефон: (916) 445-4646

Эл. почта: Privacyofficer@dhcs.ca.gov

TTY/TDD: (877) 735-2929

Вы можете обратиться с жалобой в Министерство здравоохранения и социального обеспечения США по адресу:

Centralized Case Management Operations (Централизованная деятельность по ведению дел)

U.S. Department of Health and Human Services (Министерство здравоохранения и социальных служб США)

200 Independence Avenue, S.W.

Room 509F HHH Bldg.

Washington, D.C. 20201

Эл. почта: OCRComplaint@hhs.gov

Телефон: (877) 696-6775

Или зайдите на сайт

<http://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Беасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

2. Услуги

Что такое услуги DMC-ODS?

DMC-ODS — услуги по охране здоровья людей, страдающих как минимум одним расстройством, связанным с употреблением психоактивных веществ (SUD), которое не входит в сферу компетенции обычных врачей.

Услуги DMC-ODS включают:

- Амбулаторные услуги
- Услуги интенсивного амбулаторного лечения
- Лечение в интернатных условиях (при условии получения предварительного разрешения от округа)
- Лечение абстинентных состояний
- Опиоидная терапия
- Медикаментозное лечение (различается в зависимости от округа)
- Услуги по реабилитации
- Ведение случаев

Если вы хотите узнать больше о каждой услуге DMC-ODS, которой вы можете воспользоваться, смотрите описания ниже.

- **Амбулаторные услуги**
 - При наличии медицинских показаний, участникам плана предоставляются консультационные услуги: до девяти часов в неделю для взрослых и до шести часов в неделю для подростков, в соответствии с индивидуальным планом участника. Данные услуги могут быть предоставлены лицензированным профессиональным консультантом или сертифицированным консультантом по психическому здоровью в любом подходящем для этого месте.
 - Амбулаторные услуги включают в себя первичный прием и осмотр, планирование лечения, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную терапию, сопутствующие услуги, обучение участников плана, медикаментозное лечение, услуги по кризисным вмешательствам и планирование выписки.
 - Осмотры, диагностику и разработку плана лечения осуществляет квалифицированный персонал поставщика медицинских услуг. С вашего

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

согласия они также смогут координировать свою работу с другими поставщиками медицинских услуг или иными заинтересованными сторонами, например, социальными работниками и сотрудниками службы пробации.

- **Услуги интенсивного амбулаторного лечения**

- При наличии медицинских показаний, участникам плана предоставляются услуги интенсивного амбулаторного лечения: минимум девять, максимум 19 часов в неделю для взрослых и минимум шесть, максимум 19 часов в неделю для подростков, в соответствии с индивидуальным планом участника. Услуги представляют собой в основном консультации и обучение, связанные с проблемами зависимостей. Данные услуги могут быть предоставлены лицензированным профессиональным консультантом или сертифицированным консультантом по психическому здоровью в любом подходящем для этого месте.
- Услуги интенсивного амбулаторного лечения включают те же компоненты, что и амбулаторные услуги. Основное отличие — увеличение количества часов в неделю.
- Осмотры, диагностику и разработку плана лечения осуществляет квалифицированный персонал поставщика медицинских услуг. С вашего согласия они также смогут координировать свою работу с другими поставщиками медицинских услуг или иными заинтересованными сторонами, например, социальными работниками и сотрудниками службы пробации.
- Когда такая интенсивная медицинская помощь больше не является необходимой с медицинской точки зрения, участники плана, пользующиеся услугами интенсивного амбулаторного лечения, переводятся на обычное амбулаторное лечение.

- **Лечение в интернатных условиях** (при условии получения разрешения от РНС)

- Лечение в интернатных условиях — краткосрочная неинституциональная программа круглосуточной немедицинской помощи, которая предоставляет реабилитационные услуги участникам плана с диагнозом SUD при наличии медицинских показаний и в соответствии с индивидуальным планом лечения. Каждый участник плана обязан проживать в предоставленном помещении. Ему или ей будет оказываться поддержка в попытке восстановления, поддержания и применения навыков межличностного общения и самостоятельного

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- проживания. Участникам плана также будет предоставлен доступ к системам общественной поддержки. Поставщики медицинских услуг и участники программы лечения в интернатных условиях путем совместных усилий будут определять суть проблем, выявлять приоритеты, устанавливать цели, создавать планы лечения и решать проблемы, связанные с SUD. Цели включают способность преодолеть абстинентный синдром, подготовиться к возможному рецидиву и выявить, что может его вызвать. Участники плана могут улучшить собственное состояние здоровья и социальное функционирование, а также получить непрерывный медицинский уход.
- Лечение в интернатных условиях применяется только после получения предварительного разрешения РНС. Для взрослых лечение в интернатных условиях может продолжаться максимум 90 дней, для молодежи — максимум 30 дней. В течение года участники плана могут получить разрешение на лечение в интернатных условиях только два раза. При наличии медицинских показаний один раз в год лечение в интернатных условиях можно продлить еще на 30 дней. Беременные женщины могут получать лечение в интернатных условиях до последнего дня месяца, наступившего по истечении 60 дней после родов. Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение (EPSDT) участников плана, имеющих право на данные процедуры (моложе 21 года), не попадает под ограниченное разрешение, как описано выше, если по медицинским показаниям потребуется продлить лечение в интернатных условиях.
 - Лечение в интернатных условиях включает прием и обследование, планирование лечения, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную терапию, сопутствующие услуги, обучение участников плана, медикаментозное лечение, хранение препаратов (все препараты участников плана, помещенных на интернатное лечение, будут храниться в месте их временного проживания, медицинские работники и медицинский персонал могут оказывать помощь в самостоятельном приеме препаратов), услуги по кризисным вмешательствам, транспортировке (предоставление или организация транспортировки на лечение и обратно) и планирование выписки.
 - Поставщик медицинских услуг должен дать разрешение на проведение интернатного лечения. Когда такая интенсивная медицинская помощь больше не является необходимой с медицинской точки зрения, участники плана, пользующиеся услугами интернатного лечения,

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Беасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

переходят на интенсивное амбулаторное лечение или на обычное амбулаторное лечение.

- **Лечение абстинентных состояний**

- Услуги по лечению абстинентных состояний предоставляются в случае наличия медицинских показаний и в соответствии с индивидуальным планом участника. Каждый участник, получающий интернатное лечение, будет находиться в месте получения лечения в процессе детоксикации под постоянным наблюдением специалистов. Необходимые по медицинским показаниям услуги по адаптации и реабилитации предоставляются в соответствии с индивидуальным планом лечения участника, составленным лицензированным врачом или медицинским работником, имеющим право назначать препараты, и одобренный и авторизованный в соответствии с предписаниями штата Калифорния.
- Услуги по лечению абстинентных состояний включают прием и осмотр, обследование для оценки состояния здоровья и определение реакции на назначенные рецептурные препараты, медикаментозное лечение и планирование выписки.
- Когда лечение абстинентных состояний больше не является необходимым с медицинской точки зрения, участники плана, воспользовавшиеся данной услугой, могут быть переведены на менее интенсивное лечение.

- **Опиоидная терапия**

- Услуги программы опиоидной терапии (ОТР/НТР) предоставляются в лицензированных учреждениях НТР. Необходимые по медицинским показаниям услуги предоставляются в соответствии с индивидуальным планом лечения участника, составленным лицензированным врачом или медицинским работником, имеющим право назначать препараты, и одобренный и авторизованный в соответствии с предписаниями штата Калифорния. В рамках программы ОТР/НТР рекомендуется предлагать и назначать лекарства участникам плана, включенным в программу DMC-ODS, куда входит назначение метадона, бупренорфина, налоксона и дисульфирама.
- Участникам программы обязаны предоставить консультационные занятия с психотерапевтом или консультантом продолжительностью от 50 до 200 минут в календарный месяц, однако по медицинским показаниям участникам могут быть предоставлены дополнительные услуги.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- Услуги опиоидной терапии включают в себя те же компоненты, что и амбулаторное лечение, с добавлением медицинской психотерапии, подразумевающей персональные консультации терапевта, проводимые индивидуально с каждым участником плана.
- Услуги опиоидной терапии предоставляются только по медицинским показаниям.
- **Медикаментозное лечение**
 - Услуги медикаментозного лечения (MAT) предоставляются за пределами клиники ОТП. MAT подразумевает под собой использование отпускаемых по рецепту препаратов в сочетании с консультированием и поведенческой психотерапией, что позволяет обеспечить комплексный подход к лечению SUD.
 - Услуги MAT включают заказ, назначение, применение и контроль за применением всех препаратов, используемых для лечения SUD. Такое лечение особенно хорошо зарекомендовало себя в случаях опиоидной и алкогольной зависимости. Членам плана, включенным в программу DMC-ODS, врачи и другие медицинские работники, имеющие право назначать рецептурные препараты, могут предлагать препараты в соответствии с планом, включая бупренорфин, налоксон, дисульфирам, налтрексон, акампрозат, или любой препарат из рекомендуемых FDA и применяемых для лечения SUD.
 - За дополнительной информацией о MAT обратитесь к своему основному лечащему врачу (PCP). Для получения дополнительной помощи вы можете позвонить в наш Отдел координации медицинского обслуживания (Care Coordination Department) по телефону (800) 809-1350.
- **Услуги по реабилитации**
 - Услуги по реабилитации имеют важное значение для восстановления и хорошего самочувствия участника плана. Медицинское сообщество становится терапевтическим посредником, с помощью которого участники плана способны и готовы заниматься своим здоровьем и управлять своим медицинским обслуживанием. Поэтому в ходе лечения необходимо подчеркивать центральную роль участника плана в управлении своим здоровьем, использовать эффективные стратегии поддержки самоконтроля участников плана и организовывать внутренние и общественные ресурсы для оказания постоянной поддержки такого самоконтроля.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- Услуги по реабилитации включают индивидуальное и групповое консультирование, контроль за процессами реабилитации / помощь при проблемах, вызванных злоупотреблением психоактивными веществами (индивидуальное обучение приемам реабилитации, профилактика рецидивов и услуги поддержки по принципу «равный равному»); а также ведение случаев (организация поддержки со стороны образовательных и профессиональных организаций, поддержки семьи и общества, помощь в решении жилищных и транспортных вопросов, иные услуги в зависимости от потребностей участника плана).
- Услуги по реабилитации предоставляются поставщиком медицинских и иных организаций и доступны в течение года после завершения медицинского лечения.
- **Ведение случаев**
 - Услуги по ведению случаев позволяют участнику получить доступ к необходимым медицинским, образовательным, социальным, предпрофессиональным, профессиональным, реабилитационным или другим общественным услугам. Эти услуги сосредоточены на координации лечения SUD, интеграции в области первичной медико-санитарной помощи, особенно для членов с хроническим SUD, и, при необходимости, на взаимодействии с системой уголовного правосудия.
 - Услуги по ведению случаев включают комплексную оценку и периодическую корректировку индивидуальных потребностей участников плана в целях определения необходимости продолжать предоставление услуг по ведению случаев; переходы на более высокие или более низкие уровни лечения SUD; разработку и периодический пересмотр индивидуального плана участника, включающего работы по предоставлению услуг; общение, координацию, направление и смежные виды деятельности; контроль за предоставлением услуг для обеспечения доступа участника непосредственно к услугам и системе предоставления услуг; мониторинг прогресса участника; защиту интересов участников, помощь по вопросам получения терапевтической и психиатрической помощи, решение транспортных вопросов и проблем, связанных с обеспечением доступа к службам первичной медико-санитарной помощи.
 - Услуги по ведению случаев предоставляются в соответствии с действующим федеральным законодательством и законодательством штата Калифорния; мы также обязуемся соблюдать конфиденциальность информации каждого участника плана.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- Услуги по ведению случаев предоставляются поставщиком медицинских услуг в процессе необходимого медицинского лечения.

Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение (EPSDT)

Если вы моложе 21 года, вы можете получить дополнительные медицинские услуги в рамках программы раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (EPSDT). EPSDT включает обследование, прием окулиста, стоматолога, оториноларинголога и прочие обязательные и дополнительные медицинские услуги, перечисленные в статье 1396d(a) федерального закона 42 U.S.C., предназначенные для устранения или корректировки дефектов, а также клинических и психических расстройств и заболеваний, выявленных при EPSDT, независимо от того, покрываются ли данные услуги страховым планом для совершеннолетних участников. Единственными ограничениями или исключениями, применяемыми к услуге EPSDT, являются медицинские показания или критерий эффективности затрат.

Чтобы получить полное описание доступных услуг EPSDT и получить ответы на возникшие вопросы, пожалуйста, позвоните своему основному лечащему врачу или по телефону (800) 863-4155.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

3. Как получить услуги DMC-ODS

Как получить услуги DMC-ODS?

Если вы считаете, что вам необходимы услуги по лечению расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ (SUD), вы можете получить их самостоятельно. Позвоните в организацию Veason по номеру (855) 765-9703. Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю. Существует также много других способов получить направление для оказания вам услуг лечения SUD. PHS обязан принимать направления на оказание услуг по лечению SUD от врачей и других поставщиков первичной медико-санитарной помощи, которые считают, что вам эти услуги необходимы. Обычно чтобы направить участника плана на лечение, поставщику медицинских услуг требуется ваше разрешение или разрешение родителя или опекуна ребенка, за исключением чрезвычайных ситуаций. Другие люди и организации: школы, департаменты социального обеспечения или социальных услуг, попечители, опекуны или члены семьи, а также представители правоохранительных органов — также могут направлять участников плана на получение услуг в случаях, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Покрываемые страховкой услуги можно получить у поставщиков, входящих в сеть W&R плана PHS. Если какой-либо поставщик отказывается или иным способом отклоняется от оказания покрываемой планом услуги, PHS обязуется организовать предоставление услуги другим поставщиком. В случае, если услуга, покрываемая страховкой, не может быть оказана по причине религиозных, этических или моральных соображений, мы обязуемся своевременно принять меры и обеспечить оказание такой услуги.

Новым участникам плана PHS гарантирует продолжение медицинского обслуживания без каких-либо перерывов. Вы, ваш уполномоченный представитель или ваш лечащий врач могут напрямую обратиться к нам с запросом об организации непрерывного медицинского обслуживания, обратившись в Отдел координации медицинского обслуживания PHS (PHS's Care

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Veason по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Coordination Department) по телефону: (800) 809-1350. Мы не предоставляем непрерывного медицинского обслуживания поставщиком, не входящим в нашу сеть поставщиков, в следующих случаях:

- если поставщик не присоединяется к нашей сети в течение 12 месяцев;
- не готов продолжать оказывать вам медицинские услуги;
- некачественно оказывает медицинские услуги;
- отказывается выставлять нам счет за оказанные вам медицинские услуги;
- PHS не может быть в курсе ваших отношений с вашим предыдущим поставщиком услуг.

Если ваш запрос будет отклонен, наш Отдел координации медицинского обслуживания поможет вам подобрать нового поставщика медицинских услуг, входящего в нашу сеть, и поможет скоординировать ваше медицинское обслуживание. Для получения дополнительной информации звоните в Отдел координации медицинского обслуживания по номеру (800) 809-1350.

Где я могу получить услуги DMC-ODS?

В программе W&R, пилотном проекте DMC-ODS, участвуют округа Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou и Solano. Если вы проживаете в одном из этих округов, вы можете получить услуги DMC-ODS в своем округе по программе W&R плана PHS. В сеть PHS входят поставщики медицинских услуг, которые специализируются на лечении SUD, покрываемом нашим планом. Другие округа, предоставляющие услуги по программе Drug Medi-Cal, но не участвующие в пилотном проекте DMC-ODS, смогут при необходимости предоставлять вам обычные услуги по программе DMC. Если вы моложе 21 года, вы также имеете право на получение услуг EPSDT в любом другом округе штата.

Оказание медицинских услуг в нерабочее время

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beason по телефону (855) 765-9703. Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Как я узнаю, когда мне нужна помощь?

Многие люди переживают сложные периоды в жизни и могут столкнуться с проблемой SUD. Если вы задаетесь вопросом, нужна ли вам профессиональная помощь, прислушайтесь к самому себе. Если вы считаете, что вам может понадобиться профессиональная помощь, проконсультируйтесь у своего PCP или позвоните в организацию Beason по телефону (855) 765-9703. Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beason по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Как я узнаю, что ребенок или подросток нуждаются в помощи?

Если вам кажется, что ваш малолетний ребенок или подросток употребляют психоактивные вещества или у них проявляются симптомы SUD, обратитесь к РСР вашего ребенка или подростка или позвоните в организацию Beacon по номеру (855) 765-9703. Если по оценке специалистов вашему ребенку или подростку необходимы услуги по лечению наркомании и алкоголизма, покрываемые планом, мы организуем предоставление таких услуг.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beacon по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

4. Как получить услуги психиатрической помощи

Где я могу получить специализированные психиатрические услуги?

Вы можете получить специализированные психиатрические услуги в округе, в котором вы проживаете. При возникновении вопросов относительно психиатрических услуг звоните в организацию Веасон по номеру (855) 765-9703 или в местные органы охраны психического здоровья. Жители округов могут получить доступ к местным программам охраны психического здоровья, позвонив по телефонам:

- Humboldt (707) 445-7715
- Lassen (530) 251-8108
- Mendocino (855) 838-0404
- Modoc (800) 699-4880
- Shasta (530) 225-5252
- (888) 385-5201 (Shingletown, Burney, Fall River Areas)
- Siskiyou (800) 842-8979
- Solano (707) 428-1131

В каждом округе имеются специализированные службы охраны психического здоровья для детей, молодежи, взрослых и пожилых людей. Если еще вам не исполнился 21 год, вы имеете право получить раннее и периодическое обследование, диагностику и лечение (EPSDT), которое покрывается отдельно.

Определить, нужны ли вам специализированные психиатрические услуги, вам поможет организация Веасон или окружное представительство органа по охране психического здоровья. Если вам необходимы специализированные психиатрические услуги, организация Веасон или окружное представительство

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

органа по охране психического здоровья направят вас к поставщику психиатрических услуг. Если вы живете в округе Solano и получаете первичную медицинскую помощь в медицинских центрах Kaiser, вы можете узнать подробности предоставления специализированных психиатрических услуг, связавшись со службой поддержки участников программы Kaiser (Kaiser's Member Services) по телефону (800) 464-4000 (TTY (800) 777-1370).

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beason по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

5. Медицинские показания

Что такое «Медицинские показания» и почему они так важны?

Одним из условий, необходимых для получения услуг по лечению SUD в рамках программы W&R плана РНС, являются так называемые «медицинские показания». Это означает, что свою потребность в получении медицинских услуг вы должны обсудить с врачом или иным лицензированным медицинским работником; вам также необходимо выяснить, какую поддержку вам окажут, если вы воспользуетесь данными услугами.

Медицинские показания — очень важное условие, поскольку именно на основании медицинских показаний будет принято решение о том, имеете ли вы право на получение услуг DMC-ODS, и какие именно услуги DMC-ODS вы можете получить. Определение медицинских показаний — очень важная часть получения услуг DMC-ODS.

Каковы критерии «медицинских показаний» для покрытия услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ?

Принимая решение о необходимости предоставления вам услуг по лечению SUD, РНС будет работать с вами и вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы решить, насколько оказание данных услуг вам необходимо. В данном разделе описывается механизм принятия такого решения.

Для того, чтобы получить услуги по программе W&R, необходимо соответствовать следующим критериям:

- Вы должны быть участником плана Medi-Cal.
- Вы должны проживать в округе, который участвует в проекте DMC-ODS. В число округов РНС входят Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou и Solano.
- У вас должен быть хотя бы один диагноз, включенный в Диагностико-статистическое руководство по психическим расстройствам (DSM),

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beacon по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

связанный со злоупотреблением психоактивными веществами и наркозависимостью. Любой взрослый или подросток в возрасте до 21 года, включенный в «группу риска» развития SUD, но не соответствующий критериям медицинских показаний, будет иметь право на получение услуг раннего вмешательства.

- Для получения услуг на основании критериев Американского общества аддиктивной медицины (American Society of Addiction Medicine (ASAM)) — национальных стандартов лечения аддиктивных расстройств и состояний, связанных с употреблением психоактивных веществ, — вам необходимо соответствовать этим критериям.

Чтобы обратиться за помощью, вам необязательно знать о наличии диагноза. РНС поможет вам получить эту информацию и организует обследование для определения наличия медицинских показаний к получению услуги.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Беасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

6. Выбор поставщика медицинских услуг

Как найти поставщика необходимых мне услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ?

Выбор поставщиков может быть ограничен планом РНС. Когда вы впервые обратитесь к нам за услугами поставщиков в рамках данной программы, мы обязуемся предоставить вам выбор минимум из двух поставщиков, за исключением случаев, когда выбор поставщиков невозможен, например, по причине того, что необходимые вам услуги оказывает только один поставщик. Мы также обязуемся дать разрешение на замену поставщика. Если вы попросите заменить поставщика, мы обязуемся предоставить вам выбор как минимум из двух поставщиков, за исключением ситуаций, в которых по веским причинам мы не сможем этого сделать.

Иногда поставщики, работающие с РНС, покидают нашу сеть самостоятельно или по нашей просьбе. В таких случаях РНС обязуется предпринять все усилия, чтобы предоставить каждому участнику плана, получавшему лечение SUD от данного поставщика, письменное уведомление о прекращении сотрудничества с поставщиком в течение 15 дней с момента получения официального сообщения о выходе поставщика из сети РНС.

Когда я найду поставщика, как программа РНС Wellness and Recovery сообщит этому поставщику об услугах, в которых я нуждаюсь?

Вы, ваш поставщик и мы вместе участвуем в принятии решения о том, какие услуги вам необходимы, исходя из ваших медицинских показаний и перечня покрываемых услуг. Иногда РНС оставляет решение за вами и вашим поставщиком. В других случаях, до предоставления услуги, вашему поставщику необходимо обратиться к нам с просьбой провести проверку причин, по которым поставщик считает, что вам необходима эта услуга. Для проведения такой проверки РНС обязан привлечь квалифицированного специалиста. Такая проверка называется предварительной авторизацией (авторизацией).

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасоп по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

PHC обязуется повести процесс авторизации в установленные сроки. В случае процедуры стандартной авторизации, мы обязуемся принять решение относительно запроса вашего поставщика в течение 14 календарных дней. По вашей просьбе, просьбе поставщика или из собственных соображений мы можем продлить этот срок еще на 14 календарных дней, если считаем, что в ваших интересах получить дополнительную информацию от вашего поставщика. Продление срока авторизации может быть в ваших интересах в ситуации, когда, к примеру, чтобы одобрить запрос на авторизацию, поступивший от вашего поставщика, нам необходимо получить от него дополнительную информацию, в отсутствие которой мы можем отказать в авторизации. Если мы продлим срок процедуры авторизации, мы вышлем вам соответствующее письменное уведомление.

Если PHC не принимает решения в сроки, установленные для стандартной или ускоренной процедуры авторизации, мы обязуемся отправить вам Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения, в котором сообщается о том, что вам отказано в предоставлении требуемых услуг, и вы имеете право подать апелляцию или обратиться в суд штата.

Вы можете запросить у нас дополнительную информацию о процессе авторизации. Все телефоны и адреса, по которым вы можете с нами связаться, указаны на первых страницах этого справочника.

Если вы не согласны с решением PHC, принятым относительно авторизации, вы можете подать нам апелляцию или обратиться в суд штата для рассмотрения вашего дела.

С какими поставщиками сотрудничает программа W&R?

Если вы присоединились к программе W&R плана PHC впервые, обратите внимание на полный перечень поставщиков медицинских услуг, доступный на нашем сайте www.partnershiphp.org. Если вам нужен печатный каталог поставщиков, обратитесь к нам по телефону (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 или 711). Каталог поставщиков содержит информацию о том, где находятся поставщики и какие услуги по лечению SUD они предоставляют. Каталог поставщиков также содержит информацию, необходимую для получения доступа к медицинской помощи, включая информацию об услугах специалистов, прошедших языковую подготовку и имеющих знания культурных традиций, предоставляемых конкретными поставщиками. Если у вас возникли вопросы относительно поставщиков, позвоните в организацию Veason по телефону (855) 765-9703.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Veason по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

7. Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения

Что такое Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения?

Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения (NOABD), которое иногда еще называют Уведомлением о действии (NOA) — это письмо, в котором вам сообщается о решении РНС относительно предоставления / непредоставления вам медицинских услуг по лечению SUD, входящих в план Medi-Cal. РНС отправит вам NOABD/NOA в случае, если мы отказываем, откладываем, прекращаем или изменяем предоставляемые услуги по лечению SUD. Также посредством NOABD/NOA мы уведомляем вас о том, что ваша жалоба, апелляция или срочная апелляция не были удовлетворены, или о том, что вы не воспользовались услугами в сроки, в которые эти услуги были предоставлены.

Когда я получу Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения?

Чаще всего мы отправляем вам NOABD/NOA до того, как вы воспользуетесь услугами. Иногда вы можете получить NOABD/NOA уже после того, как вы воспользовались услугами. Ниже перечислены основные причины, по которым вы можете получить NOBAD/NOA от РНС:

- Если РНС или один из поставщиков программы W&R решает, что вы не имеете права на получение каких-либо услуг по лечению SUD в рамках плана Medi-Cal по причине отсутствия медицинских показаний.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- Если вы или ваш поставщик считает, что вам необходимо получить лечение SUD, и запрашивает одобрения у РНС, но план отклоняет запрос вашего поставщика или изменяет тип или частоту обслуживания. Чаще всего мы отправляем NOABD/NOA до того, как вы получите услугу, но иногда NOABD/NOA может приходиться после того, как вы уже получили услугу, или в процессе получения услуги. Если вы получаете NOABD/NOA после того, как вы уже получили услугу, вам не придется платить за услугу.
- Если ваш поставщик обратился за одобрением к РНС, но нам нужно больше информации для принятия решения, и эту информацию не удалось получить вовремя.
- Если РНС не предоставляет вам услуги в течение стандартного срока рассмотрения заявки.
- Если вы подаете жалобу в РНС, а мы не отправляем вам письменного решения по вашей жалобе в течение 30 календарных дней.
- Если вы подаете апелляцию на решение РНС, а мы не отправляем вам письменного решения по вашей апелляции в течение 30 календарных дней; если вы подаете ускоренную апелляцию на решение РНС, а мы не отправляем вам ответ в течение 72 часов.

Всегда ли я буду получать Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения в случае, если я не получаю запрошенных услуг?

В некоторых случаях вам не будет отправлено Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения. Если вы не получили NOABD/NOA, вы все равно можете подать апелляцию в РНС; или если вы завершили процесс обжалования, вы можете запросить слушание вашего дела в суде штата. Информация о том, как подать апелляцию или запросить слушание дела в суде штата, приведена в данном справочнике. Эта информация также должна быть доступна в офисе вашего поставщика медицинских услуг.

Что будет указано в Уведомлении об отказе в выплате страхового возмещения / Уведомлении о действии?

В Уведомлении об отказе в выплате страхового возмещения / Уведомлении о действии будет указано:

- Какие действия РНС повлияли на вас и на вашу возможность получить услуги.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- Дата вступления решения в силу и причина, по которой мы приняли такое решение.
- Федеральные законы или законы штата, на основании которых РНС принял решение.
- Каковы ваши права, если вы не согласны с решением РНС.
- Как подать апелляцию в РНС.
- Как запросить слушание дела в суде штата.
- Как подать ускоренную апелляцию или запросить ускоренное слушание дела в суде штата.
- Как получить помощь в подаче апелляции или запроса на слушание дела в суде штата.
- Сколько времени уйдет на подачу апелляции или запроса на слушание дела в суде штата.
- Имеете ли вы право получать услуги в ожидании решения по апелляции или запросу на слушание дела в суде штата.
- Когда вам необходимо подать апелляцию или запрос на слушание дела в суде штата, если вы хотите продолжать получать услуги.

Что делать, когда я получаю Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения / Уведомление о действии?

Когда вы получаете Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения / Уведомление о действии, вам необходимо его внимательно прочитать. Если вы не понимаете, что написано в форме уведомления, обратитесь за помощью в РНС. Вы также можете обратиться за помощью к любому другому лицу.

Вы можете отправить запрос, чтобы продолжить получать услуги, оказание которых было прекращено, когда будете подавать апелляцию или запрос на слушание дела в суде штата. Запрос на продолжение оказания услуги должен быть отправлен не позднее 10 календарных дней с даты, указанной на почтовом штемпеле Уведомления об отказе в выплате страхового возмещения, или с даты вручения вам Уведомления, или до момента вступления изменений в силу.

ПРОЦЕСС РАЗРЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Что делать, если я не получаю от программы РНС Wellness and Recovery Program необходимые мне услуги?

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

У РНС имеются способы разрешения любых проблем, связанных с получением услуг по лечению SUD. Мы также поможем вам запросить новое обследование, если вы не согласны с нашим решением относительно предоставления услуг по лечению SUD. Позвоните в Отдел обслуживания участников с понедельника по пятницу, с 8 а.м. до 5 р.м. по телефону (800) 863-4155 или TDD/TTY (800) 735-2929. Расскажите нам о своей проблеме. Попросите помочь подать апелляцию или жалобу.

1. *Апелляция подается в том случае, если вы не согласны с нашим отказом, отсрочкой или изменениями в предоставлении услуг.*
2. *Жалоба подается в том случае, если вы недовольны РНС, поставщиком медицинских услуг, своим лечением или опытом получения услуг вообще.*
3. Слушание дела в суде штата — это пересмотр решения плана судьей по вопросам административного права, в ходе которого принимается решение, можете ли вы получать положенные вам услуги по лечению SUD в рамках страхового плана Medi-Cal.

Подача жалобы, апелляции или запроса на слушание дела в суде штата не может быть использована против вас и не повлияет на получаемые вами услуги. РНС обязуется не подвергать вас дискриминации. Сообщите нам о своей проблеме, это поможет улучшить процесс оказания услуг всем участникам РНС. Когда процесс подачи жалобы или апелляции будет завершен, РНС уведомит вас и других заинтересованных лиц о своем окончательном решении. Когда процесс слушания дела в суде штата будет завершен, суд штата уведомит вас и других заинтересованных лиц о своем окончательном решении.

Могу ли я получить помощь в подаче апелляции или запроса на слушание дела в суде штата?

Специальные сотрудники РНС объяснят вам процедуру подачи и помогут составить жалобу или запрос на слушание дела в суде штата. Мы также поможем вам понять, имеете ли вы право на «ускоренное рассмотрение», при котором жалоба или апелляция будут рассмотрены быстрее, потому что ваше здоровье или состояние находятся под угрозой. Вы также можете разрешить другому лицу действовать от вашего имени, включая вашего поставщика услуг по лечению SUD.

Если вам нужна помощь, позвоните в Отдел обслуживания участников, с понедельника по пятницу, с 8 а.м. до 5 р.м. по телефону (800) 863-4155 или TDD/TTY (800) 735-2929.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Как мне получить возможность подать запрос на слушание дела в суде штата?

Вы можете подать запрос на слушание дела в суде штата непосредственно в Департаменте социального обеспечения штата Калифорния (California Department of Social Services). Вы можете подать запрос на слушание дела в суде штата в письменной форме по адресу:

*State Hearings Division
California Department of Social Services
744 P Street, Mail Station 9-17-37
Sacramento, California 95814*

Вы также можете позвонить им по телефону (800) 952-8349 или по TDD/ГТТ (800) 952-8349.

РНС также может оказать вам помощь в этом вопросе. Если вы хотите получить более подробную информацию о подаче запроса на слушание дела в суде штата, позвоните в Отдел обслуживания участников РНС по телефону 1-800-863-4155, с понедельника по пятницу, с 8 а.м. до 5 р.м.

Что если мне нужна помощь в решении проблемы с программой W&R, но я не хочу подавать жалобу или апелляцию?

Если вы не можете найти ответа на свой вопрос, обратитесь к услугам государственных органов. Для оказания помощи по любым вопросам организован «Офис омбудсмена» Государственной программы регулируемого медицинского обслуживания Medi-Cal (State Medi-Cal Managed Care «Ombudsman Office»). Вы можете связаться с офисом по номеру 1-888-452-8609.

Вы можете получить бесплатную юридическую помощь в местном отделении юридической помощи или других организациях. О своих правах на проведение слушания или получение бесплатной юридической помощи вы можете узнать в отделе работы с запросами граждан Public Inquiry and Response Unit:

- Телефон: 1-800-952-5253 (звонок бесплатный)
- Если вы страдаете расстройством слуха и используете TDD, позвоните по номеру: 1-800-952-8349

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Veason по телефону **(855) 765-9703** (ГТТ (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Процесс подачи и рассмотрения жалоб

Что такое жалоба?

Жалоба подается в том случае, если вы недовольны РНС, поставщиком медицинских услуг, своим лечением или опытом получения услуг вообще. Ограничений по времени подачи жалобы нет.

Процесс подачи и рассмотрения жалобы:

- Представляет собой простой и понятный процесс представления вашей жалобы в устной или письменной форме.
- Не влияет отрицательно ни на вас, ни на вашего поставщика медицинских услуг.
- Позволяет другому лицу действовать от вашего имени, включая вашего поставщика услуг. Если вы разрешите другому лицу действовать от вашего имени, мы попросим вас подписать форму, тем самым позволив плану довести до сведения этого лица вашу медицинскую информацию.
- Убедитесь, что лица, принимающие решения, имеют на это право и не задействованы в процессе рассмотрения или принятия решений на каких-либо предыдущих этапах рассмотрения.
- Позволяет определить вашу роль и обязанности, а также роли и обязанности плана и вашего поставщика.
- Обеспечивает рассмотрение и принятие решения по жалобе в установленные сроки.

Когда я могу подать жалобу?

Если вы недовольны получаемыми услугами лечения SUD или у вас есть иные претензии к программе W&R, вы можете подать нам жалобу в любое время.

Как я могу подать жалобу?

Чтобы получить помощь по вопросу подачи жалобы, вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м. по телефону (800) 863-4155 или TDD/TYY (800) 735-2929. В офисах всех поставщиков имеются конверты с адресом РНС, в которых вы сможете отправить нам жалобу. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме. Устные жалобы не нужно дублировать в письменной форме.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Как я узнаю, что в РНС получили мою жалобу?

По получении вашей жалобы РНС уведомит вас об этом, направив в ваш адрес письменное уведомление.

Когда будет принято решение по моей жалобе?

РНС обязуется принять решение по вашей жалобе в течение 30 календарных дней с даты отправки жалобы. Если вы запрашиваете продление рассмотрения жалобы, или если мы считаем, что такое продление будет в ваших интересах, так как плану необходимо собрать дополнительную информацию, срок рассмотрения жалобы может быть продлен еще на 14 календарных дней. Например, продление срока рассмотрения может быть в ваших интересах, когда мы считаем, что мы могли бы принять решение по вашей жалобе, но нам необходимо больше времени на получение дополнительной информации от вас или других лиц.

Откуда я узнаю, что РНС принял решение по моей жалобе?

Когда по вашей жалобе будет принято решение, РНС уведомит об этом решении вас или вашего уполномоченного представителя в письменном виде. В течение 30 календарных дней мы пришлем вам специальное письмо (Grievance Resolution Letter) в котором будет указано решение, принятое в связи с вашей жалобой. Если РНС не уведомит вас или иные пострадавшие стороны о решении по жалобе в указанный срок, то мы предоставим вам Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения с информацией о том, как подать запрос на слушание дела в суде штата. Вы получите Уведомление об отказе в выплате страхового возмещения в день истечения срока рассмотрения жалобы.

Есть ли крайний срок для подачи жалобы?

Вы можете подать жалобу в любое время.

Процесс подачи и рассмотрения апелляции (стандартный и ускоренный)

РНС обязуется предоставить вам возможность запросить пересмотр решения, принятого планом или поставщиком в отношении получаемых вами услуг по лечению SUD. Существует два способа запросить пересмотр решения. Первый способ — подача стандартной апелляции. Второй способ — подача ускоренной апелляции. Оба процесса подачи апелляций очень похожи, однако чтобы

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Veason по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

претендовать на подачу ускоренной апелляции, вы должны отвечать определенным требованиям. Эти требования указаны ниже.

Что такое стандартная апелляция?

Стандартная апелляция — это запрос на рассмотрение проблемы с планом или вашим поставщиком услуг в случае, если вам отказано в предоставлении требуемых услуг или процесс или перечень предоставляемых услуг был изменен. На рассмотрение стандартной апелляции в РНС выделяется до 30 календарных дней. Если вы считаете, что рассмотрение в течение 30 дней может поставить под угрозу ваше здоровье и самочувствие, вам необходимо подать ускоренную апелляцию.

Процесс подачи стандартной апелляции:

- Позволяет вам подать апелляцию лично, по телефону или в письменной форме. Если вы подаете апелляцию лично или по телефону, вы должны подтвердить ее, подписав и отправив нам запрос на апелляцию. Вы можете обращаться за помощью в составлении апелляции.
- Подача апелляции не влияет отрицательно ни на вас, ни на вашего поставщика медицинских услуг.
- Позволяет другому лицу действовать от вашего имени, включая вашего поставщика услуг. Если вы разрешите другому лицу действовать от вашего имени, мы попросим вас подписать форму, тем самым позволив плану довести до сведения этого лица вашу медицинскую информацию.
- Может возникнуть ситуация, что в момент подачи апелляции в установленные сроки, которые составляют 10 календарных дней с даты на почтовом штемпеле Уведомления об отказе в выплате страхового возмещения или с даты вручения вам Уведомления, вы продолжали получать услуги. Вам не придется оплачивать предоставляемые вам услуги, пока апелляция находится на рассмотрении.
- Убедитесь, что лица, принимающие решения, имеют на это право и не задействованы в процессе рассмотрения или принятия решений на каких-либо предыдущих этапах рассмотрения.
- Позволяет вам или вашему представителю ознакомиться с вашей медицинской информацией, включая вашу медицинскую карту, а также любые другие документы или записи, рассматриваемые в процессе пересмотра решения, до и во время апелляционного процесса.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- Дает вам достаточную возможность представить доказательства и законно обоснованные обвинения лично или в письменной форме.
- Позволяет вам, вашему представителю или законному представителю скончавшегося участника плана участвовать в качестве сторон в апелляционном процессе.
- Вам будет отправлено письменное уведомление о том, что ваша апелляция находится на рассмотрении.
- По завершении апелляционного процесса вы имеете право подать запрос на слушание дела в суде штата.

Когда я могу подать апелляцию?

Вы можете подать апелляцию в РНС:

- Если РНС или один из поставщиков программы W&R решает, что вы не имеете права на получение каких-либо услуг по лечению SUD в рамках плана Medi-Cal по причине отсутствия медицинских показаний.
- Если ваш поставщик считает, что вам необходимо получить лечение SUD, и запрашивает одобрения у РНС, но план отклоняет запрос вашего поставщика или изменяет тип или частоту обслуживания.
- Если ваш поставщик обратился за одобрением к РНС, но нам нужно больше информации для принятия решения, и эту информацию не удалось получить вовремя.
- Если РНС не предоставляет вам услуги в течение стандартного срока рассмотрения заявки.
- Если вы думаете, что РНС недостаточно быстро предоставляет вам услуги.
- Если решение по вашей жалобе, апелляции или ускоренной апелляции не было принято в установленные сроки.
- Если вы и ваш поставщик не приходите к согласию относительно того, какие именно услуги по лечению SUD вам необходимы.

Как я могу подать апелляцию или жалобу?

Вы можете отправить апелляцию или жалобу лично, по телефону, в письменной или электронной форме.

По телефону: Позвоните нам по телефону (800) 863-4155, или TDD/TTY (800) 735-2929, или 711, с понедельника по пятницу, с 8 а.м. до 5 р.м.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

По почте: Позвоните нам по телефону (800) 863-4155, или TDD/TTY (800) 735-2929, или 711, с понедельника по пятницу, с 8 а.м. до 5 р.м. Попросите выслать вам соответствующую форму. По получении заполните форму. Обязательно укажите свое имя, идентификационный номер участника плана медицинского страхования и причину жалобы. Расскажите нам, что произошло и как мы можем вам помочь. Отправьте или принесите форму по адресу:

Partnership HealthPlan of California
ATTN: Grievance 4665 Business Center Drive
Fairfield, CA 94534

Формы жалоб также имеются в офисе вашего поставщика.

Онлайн: Зайдите на наш сайт www.partnershiphp.org

Если вам нужна помощь в подаче жалобы, мы можем вам помочь. РНС может предоставить вам бесплатные лингвистические услуги. Позвоните нам по телефону (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 или 711).

Как я узнаю о том, что по моей апелляции было принято решение?

О решении, принятом по вашей апелляции, РНС уведомит вас или вашего официального представителя в письменной форме. В течение 30 календарных дней мы обязуемся выслать вам Уведомление о принятии решения по апелляции (Notice of Appeal Resolution, NAR), в котором будет указано принятое решение. В Уведомлении будет указана следующая информация:

- Результаты процесса рассмотрения апелляции.
- Дата принятия решения по апелляции.
- Причины, по которым было принято именно такое решение. При обосновании причин мы можем сослаться на Политику плана, Фармацевтический справочник, Справочник участника или действующее законодательство.
- Если решение по апелляции будет принято не в вашу пользу, в Уведомление будет включена информация относительно ваших прав на слушание дела в суде штата и будет описана процедура подачи запроса на слушание дела в суде штата.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Есть ли крайний срок для подачи апелляции?

Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты получения Уведомления об отказе в выплате страхового возмещения (NOABD) / Уведомления о действиях (NOA). Помните, что не в каждой ситуации вам будет направлено NOABD/NOA. Если вы не получаете NOABD/NOA, то крайнего срока для подачи апелляции нет; вы можете подать апелляцию в любой момент.

Когда будет принято решение по моей апелляции?

РНС обязуется принять решение в течение 30 календарных дней с момента получения запроса на рассмотрение апелляции. Если вы запрашиваете продление рассмотрения жалобы, или если мы считаем, что такое продление будет в ваших интересах, так как плану необходимо собрать дополнительную информацию, срок рассмотрения жалобы может быть продлен еще на 14 календарных дней. Например, продление срока рассмотрения может быть в ваших интересах, когда мы считаем, что мы могли бы принять решение по вашей апелляции, но нам необходимо больше времени на получение дополнительной информации от вас или вашего поставщика.

Что делать, если я не могу ждать 30 дней для получения решения по апелляции?

Можно ускорить процесс рассмотрения апелляции, если вы соответствуете требованиям ускоренного рассмотрения.

Что такое ускоренная апелляция?

Ускоренная апелляция — это более быстрый способ получить решение по апелляции. Процесс рассмотрения ускоренной апелляции аналогичен процессу рассмотрения стандартной апелляции. Однако:

- ваша апелляция должна соответствовать определенным требованиям.
- Сроки рассмотрения ускоренной апелляции также отличаются от сроков рассмотрения стандартной апелляции.
- Вы можете подать устный запрос на ускоренную апелляцию. Подавать запрос на ускоренную апелляцию в письменной форме не нужно.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Когда я могу подать ускоренную апелляцию?

Если вы считаете, что ожидание до 30 календарных дней, требуемых для принятия решения по стандартной апелляции, поставит под угрозу вашу жизнь, здоровье или возможность поддерживать или восстановить нормальное функционирование вашего организма, вы можете подать запрос на ускоренный процесс рассмотрения апелляции. Если РНС согласится с тем, что ваша апелляция соответствует требованиям ускоренной апелляции, мы примем решение по вашей ускоренной апелляции в течение 72 часов после ее получения. Если вы запрашиваете продление рассмотрения апелляции, или если мы считаем, что такое продление будет в ваших интересах, так как плану необходимо собрать дополнительную информацию, срок рассмотрения апелляции может быть продлен еще на 14 календарных дней. Если срок рассмотрения апелляции будет продлен, мы предоставим вам письменное заявление, в котором будут разъяснены причины продления срока.

Если РНС примет решение о том, что ваша апелляция не соответствует требованиям ускоренной апелляции, мы предпримем все усилия, чтобы своевременно уведомить вас о таком решении в устной форме, а также в течение 2 календарных дней пришлем письменное уведомление с обоснованием принятого решения. В этом случае ваша апелляция будет рассмотрена в соответствии со стандартной процедурой, описанной выше в данном разделе. Если вы не согласны с нашим решением о том, что ваша апелляция не соответствует требованиям ускоренного рассмотрения, вы можете подать жалобу.

Как только РНС примет решение по вашей ускоренной апелляции, мы уведомим вас и все заинтересованные стороны в письменной форме. Мы вышлем вам Уведомление о принятии решения по апелляции (NAR), в котором будет указано принятое решение.

Процесс слушания дела в суде штата

Что такое слушание дела в суде штата?

Слушание дела в суде штата — независимый пересмотр дела, проводимый Департаментом социального обеспечения штата Калифорния (California Department of Social Services), с целью обеспечить вам получение услуг по лечению SUD, которые покрываются в рамках программы Medi-Cal.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beacon по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Какими правами я обладаю относительно слушания дела в суде штата?

У вас есть право:

- Подать в Департамент социального обеспечения штата Калифорния (CDSS) запрос на слушание дела в суде штата, если процесс рассмотрения вашей апелляции завершен.
- Получить информацию о том, как подать запрос на слушание дела в суде штата.
- Получить информацию о правилах представления дела на слушании дела в суде штата.
- Продолжить получать страховое покрытие в процессе проведения слушания, если вы отправили запрос на слушание дела в суде штата в установленные сроки.

Когда я могу подать запрос на слушание дела в суде штата?

Вы можете подать запрос на слушание дела в суде штата:

- Если процесс рассмотрения апелляции завершен.
- Если решение по вашей жалобе, апелляции или ускоренной апелляции не было принято в установленные сроки.

Как подать запрос на слушание дела в суде штата?

Вы можете подать запрос на слушание дела в суде штата непосредственно в Департаменте социального обеспечения штата Калифорния. Вы можете подать запрос на слушание дела в суде штата в письменной форме по адресу:

*State Hearings Division
California Department of Social Services
744 P Street, Mail Station 9-17-37
Sacramento, California 95814*

Вы также можете позвонить по телефону (800) 952-8349 или по номеру для TDD (800) 952-8349.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Есть ли крайний срок для подачи запроса на слушание дела в суде штата?

Вы можете подать запрос на слушание дела в суде штата в течение 120 календарных дней. Отсчет 120 дней начинается с момента получения Уведомления о принятии решения по апелляции (NAR).

Если вы не получали Уведомления о принятии решения по апелляции, вы можете подать запрос на слушание дела в суде штата в любое время.

Могу ли я продолжать пользоваться услугами в процессе ожидания решения суда штата?

Да, если вы в настоящее время проходите лечение и хотите продолжить лечение в ходе апелляционного процесса, вы должны отправить запрос на слушание дела в суде штата в течение:

- 10 дней с даты на почтовом штемпеле Уведомления о принятии решения по апелляции или с даты получения Уведомления; или
- до момента, когда по информации РНС оказание услуг будет приостановлено или прекращено.

При подаче запроса на слушание дела в суде штата вам необходимо указать, что вы хотите продолжать получать лечение. Кроме того, вам не придется платить за услуги, полученные в период, пока ваше дело находится на рассмотрении.

Если вы просите продолжить оказывать вам услуги в рамках страхового плана, а суд штата удовлетворяет решение о прекращении или сокращении количества предоставляемых услуг, вам, возможно, придется оплатить услуги, полученные в период, пока ваше дело находилось на рассмотрении.

Что делать, если я не могу ждать 90 дней для получения решения по моему делу?

Если вы считаете, что ожидание в течение 90 дней может нанести существенный вред вашему здоровью, включая возможность восстановления или поддержания важных функций организма, вы можете подать запрос на ускоренное слушание дела в суде штата. Департамент социального обеспечения и Подразделение по проведению слушаний в суде штата рассмотрят ваш запрос на ускоренное слушание дела в суде штата и вынесут по нему решение. Если ваш запрос на проведение ускоренного слушания будет удовлетворен, слушание будет

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beacon по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

организовано, а судебное решение будет вынесено в течение трех (3) рабочих дней с получения вашего запроса Подразделением по проведению слушаний в суде штата.

Сообщение о мошенничестве, растратах и злоупотреблениях

Если вы подозреваете, что поставщик услуг или лицо, которое получает помощь в рамках программы Medi-Cal, совершило мошенничество, растрату или злоупотребление, вы имеете право сообщить об этом.

Мошенничество, растраты и злоупотребления со стороны поставщиков включают:

- фальсификацию медицинских записей;
- назначение большего количества лекарств, чем это необходимо с медицинской точки зрения;
- предоставление большего количества медицинских услуг, чем необходимо с медицинской точки зрения;
- выставление счетов за услуги, которые не были предоставлены;
- выставление счетов за услуги врача, которые врач не оказывал.

Мошенничество, растраты и злоупотребления со стороны участников страхового плана включают:

- передачу, продажу или предоставление ID-карты участника плана медицинского страхования или Страховой идентификационной карты Medi-Cal (Medi-Cal Benefits Identification Card, BIC) другому лицу;
- получение аналогичных или одинаковых методов лечения или лекарств от более чем одного поставщика;
- ложное обращение в пункт неотложной помощи;
- использование чужого номера карты социального страхования или идентификационного номера участника плана медицинского страхования.

Чтобы сообщить о мошенничестве, растрате и злоупотреблении, запишите имя, адрес и идентификационный номер лица, совершившего мошенничество, растрату или злоупотребление. Предоставьте как можно больше информации об этом человеке, например: номер телефона или специализацию, если он является поставщиком. Укажите даты и дайте краткое, но точное описание событий, о

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Veason по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

которых вы сообщаете.

Вы можете направить свое сообщение следующим образом:

- По почте:

Partnership HealthPlan of California
ATTN: Regulatory Affairs
4665 Business Center Dr.
Fairfield, CA 94534

- По телефону:

Горячая линия отдела надзора РНС: (800) 601-2146. Круглосуточно, 7 дней в неделю.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

8. Важная информация о программе Medi-Cal штата Калифорния

Кто может стать участником Medi-Cal?

Вы можете стать участником программы Medi-Cal, если относитесь к одной из указанных групп:

- 65 лет и старше;
- моложе 21 года;
- взрослые в возрасте от 21 до 65 лет, на основании получаемых доходов;
- слепые или лица с ограниченными возможностями;
- беременные;
- беженцы из некоторых стран или иммигранты с Кубы и Гаити;
- лица, находящиеся в доме престарелых с медицинским уходом.

Чтобы стать участником плана Medi-Cal, вы должны проживать в штате Калифорния. Позвоните или обратитесь лично в местное отделение социального обеспечения с просьбой предоставить вам заявку на включение в программу Medi-Cal или скачайте бланк заявки на сайте

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/MediCalApplications.aspx>

Вы также можете иметь право стать участником Medi-Cal в рамках программы социальной защиты Social Security. Если вы получаете SSI, позвоните в офис

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Службы социального обеспечения (Social Security Administration, SSA) по телефону (800) 772-1213.

Нужно ли мне оплачивать услуги Medi-Cal?

Возможно, вам придется платить за Medi-Cal в зависимости от суммы, которую вы получаете или зарабатываете каждый месяц. Когда будет принято решение о зачислении вас в программу Medi-Cal, округ сообщит вам о необходимости оплаты услуг Medi-Cal или SUD. От чего может зависеть принятие решения:

- Если ваш доход ниже минимальной планки дохода, установленной Medi-Cal для конкретного количества членов семьи, вам не придется платить за услуги Medi-Cal.
- Если ваш доход выше минимальной планки дохода, установленной Medi-Cal для конкретного количества членов семьи, вам придется выплачивать определенную сумму за предоставляемые вам медицинские услуги или лечение SUD. Сумма, которую вы платите, называется вашей «долей расходов». После того как вы оплатили свою «долю расходов», Medi-Cal оплатит остальную часть ваших покрываемых медицинских расходов за услуги лечения SUD за этот месяц. Вы ничего не платите в те месяцы, когда не пользуетесь медицинскими услугами. План не оплатит свою часть покрываемых расходов, пока вы не оплатите свою долю расходов. Как только объемы расходов за месяц составят вашу долю расходов, вы можете обратиться к любому врачу из программы W&R.
- Вам, возможно, придется доплачивать за любые медицинские услуги, получаемые в рамках плана Medi-Cal. Это означает, что вы платите самостоятельно каждый раз, когда вы получаете медицинскую помощь, услуги лечения SUD или предписанные лекарства, и доплачиваете за услуги, если вы обращаетесь в пункт неотложной медицинской помощи для получения обычных медицинских услуг.

Покрывает ли Medi-Cal транспортные услуги?

Если вы не в состоянии добраться до офиса врача или офиса, где вы получаете назначения, связанные с лечением наркомании и алкоголизма, РНС может помочь вам и предоставить транспортные услуги.

Немедицинская транспортировка (NMT)

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Вы можете воспользоваться услугами немедицинской транспортировки (NMT), когда вы:

- Направляетесь на прием или с приема, на котором вы получаете услуги Medi-Cal, включая услуги по лечению SUD.

PHC разрешает вам использовать автомобиль, такси, автобус или другой общественный / частный транспорт, посредством которого вы можете добраться на прием или с приема, на котором вы получаете покрываемые страховкой услуги Medi-Cal. PHC обеспечивает возмещение проезда, когда участник плана самостоятельно организует поездку на частном транспортном средстве, не пользуясь услугами транспортных компаний; также план возмещает стоимость автобусных билетов, ваучеров на такси или железнодорожных билетов. Возмещение могут получить только друзья или члены семьи участника плана; сами участники плана не могут напрямую получить возмещение. Мы возмещаем затраты на самый дешевый способ NMT, который отвечает вашим потребностям в получении медицинской помощи.

Наши партнеры, оказывающие услуги NMT, — компания MTM, Inc. Чтобы запросить услуги NMT, позвоните в компанию MTM по телефону (888) 828-1254 (понедельник–пятница, с 8 а.м. до 5 р.м.) как минимум за пять рабочих дней до приема у врача. Для транспортировки на срочный прием необходимо позвонить как можно раньше. Во время звонка необходимо приготовить идентификационную карточку участника PHC.

Медицинская транспортировка в случаях, не требующих экстренной медицинской помощи (NEMT)

Вы можете воспользоваться медицинской транспортировкой в случаях, не требующих экстренной медицинской помощи (NEMT), когда ваше физическое состояние или медицинские показания не позволяют вам воспользоваться автомобилем, автобусом, поездом или такси, а план оплачивает услуги, получаемые в связи с вашим состоянием. Чтобы получить услугу NEMT, вам необходимо запросить данную услугу через своего лечащего врача, и он предложит правильный тип транспортировки в соответствии с состоянием вашего здоровья.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Beacon по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Транспортировка в случаях NEMT осуществляется посредством машин скорой помощи, машин для перевозки лежачих больных и колясочников, воздушным транспортом. Транспортировка NEMT не включает использование автомобилей, автобусов или такси. Когда вам нужно доехать на прием к врачу, РНС возмещает затраты на самый дешевый вид NEMT в соответствии с вашими медицинскими показаниями. Это означает, что если ваше состояние здоровья позволяет вам передвигаться на автомобиле для перевозки колясочников, РНС не будет оплачивать транспортировку машиной скорой помощи. Транспортировка воздушным транспортом возможна только в том случае, когда ваше медицинское состояние не позволяет использовать наземный транспорт.

NEMT используется в следующих случаях:

- Когда такой тип транспортировки необходим в связи с вашим физическим состоянием или медицинскими показаниями, и получено соответствующее разрешение лечащего врача; либо когда ваше физическое или медицинское состояние не позволяет вам использовать автобус, такси, автомобиль или фургон, чтобы явиться на прием к врачу.
- Вам необходима помощь водителя для того, чтобы пройти в дом или из дома, до или из транспортного средства или места получения медицинских услуг в связи с физической или психической недееспособностью.
- Такой вид транспортировки заранее одобрен нами с письменного разрешения врача.

Чтобы запросить услуги NEMT, которые разрешил вам ваш поставщик, пожалуйста, позвоните в Отдел координации медицинского обслуживания по телефону (800) 809-1350 (понедельник–пятница, с 8 а.м. до 5 р.м.) как минимум за один рабочий день до назначенного приема у врача. Для транспортировки на срочный прием необходимо позвонить как можно раньше. Во время звонка необходимо приготовить идентификационную карточку участника плана.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

9. Права и обязанности участников

Каковы мои права как получателя услуг DMC-ODS?

Если вы имеете право стать участником программы W&R плана PHC, у вас есть право получать медицинские услуги по лечению SUD. У вас есть право:

- На то, чтобы с вами обращались с должным уважением, учитывая ваше право на неприкосновенность и необходимости соблюдать конфиденциальность вашей медицинской информации.
- Получать информацию о доступных вариантах лечения и альтернативах, предоставленную в соответствии с состоянием участника плана и его / ее способностью понимать информацию.
- Участвовать в принятии решений, касающихся вашего лечения SUD, включая право отказаться от лечения.
- Своевременно получать доступ к медицинской помощи, включая услуги, доступные 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, когда это необходимо с медицинской точки зрения в случае потребности в неотложной помощи или при лечении срочного или кризисного состояния.
- Получать информацию, размещенную в этом справочнике, относительно покрываемых нами услуг по лечению SUD, относительно иных обязательств программы W&R и ваших прав, описанных здесь.
- Рассчитывать на соблюдение конфиденциальности вашей медицинской информации.
- Запрашивать и получать копию вашей медицинской информации, а также запрашивать нас о внесении в нее изменений и поправок в соответствии с 45 CFR §164.524 и 164.526.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- По запросу и в разумные сроки, обусловленные спецификой подготовки материалов, получать печатные материалы в альтернативных форматах (включая шрифт Брайля, печать крупным шрифтом и аудиоформат).
- Получать услуги устного перевода на удобном вам языке.
- Получать от нас услуги по лечению SUD, которые соответствуют требованиям законодательства о доступности услуг, гарантию предоставления адекватного объема услуг, координацию и непрерывное предоставление медицинских услуг, а также авторизацию и покрытие услуг.
- Получать услуги с согласия несовершеннолетнего, если вы не достигли совершеннолетия.
- Своевременно получать доступ к медицинским услугам поставщиков, не входящих в сеть, если у РНС нет поставщика услуг, который может предоставлять эти услуги. «Поставщик, не входящий в сеть» — это поставщик, который не включен в наш перечень поставщиков. Мы должны убедиться, что вы не платите лишнего, наблюдаясь у поставщика, не входящего в сеть. Чтобы получить информацию о том, как получать услуги поставщиков, не входящих в сеть, позвоните в Отдел координации медицинского обслуживания по телефону (800) 809-1350, ТТУ (800) 735-2929 или 711.
- Без дополнительной оплаты запрашивать второе заключение от квалифицированного специалиста, входящего или не входящего в сеть W&R плана РНС.
- Подавать жалобы относительно организации медицинского обслуживания в устной или письменной форме.
- При получении Уведомления об отказе в выплате страхового возмещения, подавать запросы на апелляцию в устной или письменной форме.
- Подавать запрос на слушание дела в суде штата, включая получение информации, на основании которой возможно проведение ускоренного слушания.
- Иметь право быть свободным от ограничений или изоляции какой-либо формы, используемых в качестве средства принуждения, удобства, наказания или мести.
- Иметь право пользоваться указанными правами, которые не повлияют на обращение с вами со стороны нас, поставщиков или штата.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (ТТУ (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Каковы мои обязанности как получателя услуг DMC-ODS?

Как получатель услуг программы W&R плана PHC, DMC-ODS, вы обязаны:

- Внимательно прочитать полученные от нас материалы, предназначенные для участников программы. Эти материалы помогут вам понять, какие услуги вам доступны и как вы при необходимости можете получить лечение.
- Посещать приемы врача в соответствии с графиком. Лечение будет намного более эффективным, если вы будете следовать своему плану лечения. Если вам необходимо пропустить прием, позвоните своему поставщику услуг по крайней мере за 24 часа до приема и перенесите его на другой день и время.
- Приходя на прием, всегда имейте при себе идентификационные карты участника Medi-Cal и PHC, а также удостоверение личности.
- Если вам необходимы услуги устного перевода, сообщите об этом поставщику до приема.
- Сообщайте своему поставщику обо всех проблемах со здоровьем, чтобы он мог скорректировать план вашего лечения. Чем более точно вы будете описывать свои проблемы и нужды, тем более успешным будет лечение.
- Обязательно задавайте своему поставщику любые волнующие вас вопросы. Очень важно, чтобы вы полностью понимали свой план лечения и любую другую информацию, которую вы получаете во время лечения.
- Следуйте плану лечения, который вы согласовали со своим поставщиком.
- Будьте готовы построить прочные рабочие отношения со своим поставщиком медицинских услуг.
- При возникновении любых вопросов касательно ваших услуг, либо при возникновении любых проблем с поставщиком, которые вы не можете разрешить самостоятельно, свяжитесь с нами.
- Сообщать своему поставщику медицинских услуг и нам о любых изменениях вашей персональной информации. Это включает адрес, номер телефона, и любую другую медицинскую информацию, которая может повлиять на возможность получать лечение.
- Относиться к персоналу, оказывающему вам медицинские услуги, с уважением и вежливостью.
- Если вы подозреваете кого-то в мошенничестве или противоправных действиях, сообщите нам. Горячая линия отдела надзора PHC: (800) 601-2146. Круглосуточно, 7 дней в неделю.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Veason по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

10. Запрос о сохранении старого поставщика услуг

Когда я могу попросить сохранить за мной моего привычного поставщика услуг, который более не входит в сеть плана?

- Присоединившись к нам, вы можете попросить сохранить за вами старого поставщика услуг, не входящего в нашу сеть, если:
 - Переход к новому поставщику услуг причинит серьезный ущерб вашему здоровью или увеличит риск госпитализации или помещения в лечебное учреждение; и
 - вы получали лечение у поставщика, не входящего в нашу сеть, до того как присоединились к нашему плану.

Как подать запрос на сохранение моего старого поставщика, не входящего в сеть плана?

- Вы, ваши законные представители или ваш поставщик услуг могут подать нам соответствующий письменный запрос. Вы также можете связаться с нами по телефону (800) 863-4155, чтобы получить информацию о том, как отправить запрос на получение услуг у поставщика, не входящего в нашу сеть.
- РНС направит вам письменное подтверждение получения запроса и начнет обрабатывать ваш запрос в течение трех (3) рабочих дней.

Что делать, если я продолжал обращаться к поставщику, не входящему в сеть, после перехода в программу W&R?

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- Вы можете направить отложенный запрос на сохранение вашего старого поставщика медицинских услуг в течение тридцати (30) календарных дней после получения услуг у поставщика, не входящего в сеть.

По каким причинам РНС может отказать в сохранении моего старого поставщика?

- Мы можем отклонить ваш запрос на сохранение за вами старого поставщика, более не входящего в сеть, если:
 - у нас есть документальное подтверждение низкого качества услуг, оказываемых данным поставщиком.

Что случится, если мой запрос на сохранение поставщика услуг будет отклонен?

- Если РНС откажет вам в сохранении старого поставщика услуг, мы:
 - уведомим вас об этом в письменной форме;
 - предложим вам по крайней мере одного альтернативного поставщика, который предлагает тот же уровень услуг, что и поставщик, не входящий в нашу сеть; и
 - проинформируем вас о вашем праве подать жалобу, если вы не согласны с нашим решением.
- Если РНС предлагает вам несколько альтернативных поставщиков, входящих в сеть плана, но вы не можете выбрать себе подходящего поставщика, то мы назначим вам поставщика, входящего в нашу сеть, самостоятельно и уведомим вас об этом в письменной форме.

Что случится, если мой запрос на сохранение поставщика услуг будет одобрен?

- В течение семи (7) дней после одобрения вашего запроса на сохранение поставщика РНС предоставит вам:
 - уведомление об одобрении запроса;
 - информацию о продолжительности процедуры по сохранению старого поставщика;
 - информацию о том, чего ожидать по окончании периода непрерывного медицинского обслуживания; и

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

- о вашем праве в любой момент выбрать себе поставщика из нашей сети.

Как быстро будет обработан мой запрос на сохранение старого поставщика?

- РНС завершит рассмотрение вашего запроса на сохранение за вами старого поставщика в течение тридцати (30) календарных дней с даты получения вашего запроса.

Что случится по окончании периода непрерывного медицинского обслуживания?

- РНС уведомит вас в письменной форме за тридцать (30) календарных дней до окончания периода непрерывного медицинского обслуживания о том, как будет происходить ваш переход к поставщику услуг, входящему в нашу сеть, по окончании перехода непрерывного медицинского обслуживания.

Для получения медицинских услуг, связанных с употреблением психоактивных веществ, позвоните в организацию Веасон по телефону **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 или 711). Телефонная линия работает круглосуточно 7 дней в неделю.

Partnership HealthPlan of California

Программа доставки препаратов Drug Medi-Cal Organized
Delivery System

Программа восстановления и оздоровления
Wellness and Recovery

www.partnershiphp.org

