

Справочник участника плана Wellcare Dual Align 129 (HMO D-SNP), вашего плана Medicare Medi-Cal Plan

1 января — 31 декабря 2023 г.

Покрытие медицинского обслуживания и лекарств в рамках плана Wellcare by Health Net

Справочник участника плана. Введение

Настоящий *Справочник участника плана* (другое название — *Документ об объеме страховой ответственности страховщика*) содержит сведения о доступном вам страховом покрытии в рамках нашего плана вплоть до 31 декабря 2023 года. Здесь рассказывается о медицинских услугах, услугах психологической, психиатрической и наркологической помощи (психическое здоровье и злоупотребление психоактивными веществами), о страховом покрытии лекарств по рецепту, а также длительном обслуживании и поддержке. Длительное обслуживание и поддержка позволяют вам оставаться у себя дома и не отправляться в центр сестринского ухода или больницу. Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Это важный юридический документ. Храните его в надежном месте.

Когда в настоящем *Справочнике участника плана* говорится «мы», «нас», «нам», «нами», «наш» или «наш план страхования», подразумевается план Wellcare by Health Net, ваш план Medicare Medi-Cal Plan.

ВНИМАНИЕ! Если вы говорите на арабском, армянском, кхмерском, китайском, корейском, русском, испанском, тагальском или вьетнамском языках либо фарси, вам доступны бесплатные услуги переводчика. Позвоните по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня. Звонки бесплатные.

CA2CNCEOC07904R_R000
H0562_129

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Arabic-

انتباه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية أو الأرمنية أو الكمبودية أو الصينية أو الفارسية أو الكورية أو الروسية أو الإسبانية أو التاجالوجية أو الفيتنامية، فنحن نوفر لك خدمات مساعدة لغوية مجانية. اتصل على الرقم 1-800-431-9007 (TTY: 711). في الفترة الممتدة بين 1 أكتوبر و31 مارس، الممثلون متاحون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحًا لغاية الساعة 8 مساءً. وفي الفترة الممتدة بين 1 أبريل و30 سبتمبر، الممثلون متاحون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا لغاية الساعة 8 مساءً. والاتصال مجاني.

Armenian –

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե խոսում եք արաբերեն, հայերեն, կամբոջերեն, չինարեն, պարսկերեն, կորեերեն, ռուսերեն, իսպաներեն, թադալոգ կամ վիետնամերեն լեզուներով, ապա Ձեզ կտրամադրվի անվճար լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-800-431-9007 (TTY՝ 711): Հոկտեմբերի 1-ից մարտի 31-ն ընկած ժամանակահատվածում ներկայացուցիչները հասանելի են երկուշաբթիից կիրակի, ժամը՝ 8 a.m. - 8 p.m.: Ապրիլի 1-ից սեպտեմբերի 30-ն ընկած ժամանակահատվածում ներկայացուցիչները հասանելի են երկուշաբթիից ուրբաթ օրերին, ժամը՝ 8 a.m. - 8 p.m.: Չանգն անվճար է:

Cambodian –

ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសា អារ៉ាប់ អាមេនី ខ្មែរ ចិន ហ្វីលីពីន វៀតណាម ឬ ភាសាដទៃទៀត ដែលមិនមាននៅក្នុងភាសាអង់គ្លេស ឬ ភាសាអូស្ត្រាលីយ៉ា យើងផ្តល់ជូនសេវាអ្នកនិយាយភាសាដទៃទៀត។ ហៅទៅកាន់លេខ 1-800-431-9007 (TTY: 711)។ រវាងថ្ងៃទី 1 ខែតុលានិងថ្ងៃទី 31 ខែមីនា អ្នកតំណាងអាចរកបានពីថ្ងៃចន្ទដល់ថ្ងៃអាទិត្យ ពីម៉ោង 8 ព្រឹកដល់ម៉ោង 8 យប់។ រវាងថ្ងៃទី 1 ខែមេសានិងថ្ងៃទី 30 ខែកញ្ញា អ្នកតំណាងអាចរកបានពីថ្ងៃចន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រ ពីម៉ោង 8 ព្រឹកដល់ម៉ោង 8 យប់។ ការហៅទូរសព្ទនេះ គឺឥតគិតថ្លៃ។

Chinese –

請注意：我們還提供免費的語言協助服務：阿拉伯語、亞美尼亞語、柬埔寨語、中文、波斯語、韓語、俄語、西班牙語、菲律賓語或越南語。請致電 1-800-431-9007 (TTY：711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日之間，代表的服務時間為週一至週日，上午 8 點至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日之間，代表的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。此為免付費專線。

Farsi –

توجه: اگر به زبان عربی، ارمنی، کامبوجی، چینی، فارسی، کره ای، روسی، اسپانیایی، تایلندی یا ویتنامی صحبت می کنید، خدمات کمک زبان به صورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرد. با 1-800-431-9007 (TTY 711) تماس بگیرید. بین 1 اکتبر و 31 مارس، نمایندگان از دوشنبه تا یکشنبه، 8 صبح تا 8 بعد از ظهر

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



در دسترس هستند. بین 1 آوریل و 30 سپتامبر، نمایندگان از دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 8 بعد از ظهر در دسترس هستند. تماس رایگان است.

Korean –

주의: 아랍어, 아르메니아어, 캄보디아어, 중국어, 페르시아어, 한국어, 러시아어, 스페인어, 타갈로그어 또는 베트남어를 구사하시면, 언어 보조 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-431-9007(TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 상담원과는 10월 1일부터 3월 31일까지는 월요일~일요일, 오전 8시~오후 8시에 통화하실 수 있습니다. 4월 1일부터 9월 30일까지는 월요일~금요일, 오전 8시~오후 8시에 통화하실 수 있습니다. 통화는 무료입니다.

Russian –

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на арабском, армянском, камбоджийском, китайском, корейском, русском, испанском, тагальском или вьетнамском языках либо фарси, вам доступны бесплатные услуги переводчика. Позвоните по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября представители доступны с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный.

Spanish –

ATENCIÓN: Si habla Árabe, Armenio, Camboyano, Chino, Persa, Coreano, Ruso, Español, Tagalo o Vietnamita, disponemos de servicios de asistencia lingüística sin costo alguno para usted. Llame al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Entre el 1 de Octubre y el 31 de Marzo, los representantes están disponibles de Lunes a Domingo, de 8 a.m. a 8 p.m. Entre el 1 de Abril y el 30 de Septiembre, los representantes están disponibles de Lunes a Viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita.

Tagalog –

ATENSYON: Kung nagsasalita kayo ng Arabic, Armenian, Cambodian, Chinese, Farsi, Korean, Russian, Spanish, Tagalog, o Vietnamese, mayroon kayong magagamit na mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Tumawag sa 1-800-431-9007 (TTY: 711). Mula Oktubre 1 hanggang Marso 31, available ang mga kinatawan mula Lunes–Linggo, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Mula Abril 1 hanggang Setyembre 30, available ang mga kinatawan mula Lunes–Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Libre ang tawag.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Vietnamese –

LUU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Campuchia, tiếng Trung Quốc, tiếng Ba Tư, tiếng Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog hoặc tiếng Việt, chúng tôi có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi đến số 1 800 431 9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Этот документ можно бесплатно получить в других форматах, например напечатанным крупным шрифтом или шрифтом Брайля и/или в виде аудиозаписи. Позвоните по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня. Звонки бесплатные.

Мы хотим, чтобы вы понимали всю информацию, связанную с вашим планом страхования Wellcare by Health Net. По вашему запросу мы можем присылать вам материалы на другом языке или в другом формате. Такой запрос называется «постоянно действующим запросом». Мы внесем ваш выбор в свою документацию.

Позвоните нам, если:

- Вы хотите получать материалы на арабском, армянском, камбоджийском (кхмерском), китайском (традиционном), корейском, русском, испанском, тагальском, вьетнамском языках, на фарси или же в другом формате. Вы можете запросить материалы на одном из этих языков в другом формате.
- Вы хотите изменить язык или формат материалов, которые мы вам присылаем.

Если вам нужна помощь с пониманием информации, представленной в материалах о плане страхования, обратитесь в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Справочник участника плана Wellcare by Health Net на 2023 год

Содержание

Глава 1. Для новых участников нашего плана	7
Глава 2. Важные номера телефонов и ресурсы	21
Глава 3. Использование покрытия нашего плана для вашего медицинского обслуживания и других покрываемых услуг	46
Глава 4. Таблица страхового покрытия	78
Глава 5. Получение лекарств по рецепту для амбулаторного лечения	155
Глава 6. Сколько вы платите за лекарства, отпускаемые по рецепту, в рамках планов Medicare и Medi-Cal	179
Глава 7. Запрос на оплату счета, который вы получили за покрываемые услуги или лекарства ...	187
Глава 8. Ваши права и обязанности	193
Глава 9. Что делать, если у вас возникла проблема или жалоба (решения о страховом покрытии, апелляции, жалобы)	220
Глава 10. Прекращение вашего участия в нашем плане страхования	286
Глава 11. Предусмотренные законом уведомления	296
Глава 12. Определения важных терминов	301

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Замечания

- ❖ Wellcare представляет собой торговую марку Centene Corporation в рамках программы Medicare — план HMO, PPO, PFFS, PDP, подразумевающий договор с программой Medicare, включая финансовую поддержку по программе Part D. Наши планы D-SNP работают по договору с программой Medicaid штата. Возможность регистрации в наших планах страхования предоставляется при условии продления договора.
- ❖ Поставщики услуг, не сотрудничающие с планом и не заключившие договор с нами, не обязаны обслуживать участников плана страхования, за исключением экстренных случаев. Чтобы получить дополнительную информацию, в том числе об уровне вашего участия в оплате услуг, оказываемых не сотрудничающими с нами поставщиками медицинских услуг, позвоните в наш отдел обслуживания участников плана или ознакомьтесь со *Справочником участника плана*.
- ❖ Программа Medicare одобрила предоставление данных услуг планом Wellcare в рамках программы ценностно-ориентированного страхования Value-Based Insurance Design. Эта программа позволяет Medicare испытать новые способы совершенствования планов Medicare Advantage.
- ❖ Указанные услуги могут быть частью особых дополнительных услуг для хронических больных. Не все участники соответствуют условиям для получения этих услуг.
- ❖ Страховое покрытие в рамках плана Wellcare by Health Net является «минимальным базовым покрытием». Оно соответствует требованиям закона «О защите пациентов и доступном медицинском обслуживании» (Patient Protection and Affordable Care Act, ACA), касающимся индивидуальной совместной ответственности. Для получения дополнительной информации о требованиях к индивидуальной совместной ответственности посетите веб-сайт Налогового управления США (Internal Revenue Service, IRS) по адресу www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 1. Для новых участников нашего плана

Введение

В этой главе содержится информация о плане медицинского страхования Wellcare by Health Net, который покрывает все ваши услуги Medicare и координирует все ваши услуги Medi-Cal. В этой главе также представлена информация о том, чего вам следует ожидать и какую другую информацию вы получите от нас. Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Содержание

A. Добро пожаловать в наш план страхования	9
B. Информация о программах Medicare и Medi-Cal	10
B1. Medicare	10
B2. Medi-Cal	10
C. Преимущества нашего плана страхования	11
D. Зона обслуживания нашего плана страхования	12
E. Кто может стать участником плана	12
F. Что происходит, когда вы впервые становитесь участником нашего плана страхования	13
G. Ваша группа медицинского обслуживания и план медицинского обслуживания	15
G1. Группа медицинского обслуживания	15
G2. План медицинского обслуживания	15
H. Ежемесячный страховой взнос	15
I. <i>Справочник участника плана</i>	16
J. Другая важная информация, которую вы получаете от нас	16
J1. Ваша идентификационная карта участника плана	16
J2. <i>Каталог поставщиков услуг и аптек</i>	17

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



J3. Перечень покрываемых лекарств	19
J4. Разъяснение страховых выплат	19
К. Поддержание ваших данных участника плана страхования в актуальном состоянии	20
К1. Конфиденциальность личной информации о здоровье (PHI)	20

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Добро пожаловать в наш план страхования

Наш план страхования предоставляет услуги Medicare и Medi-Cal лицам, имеющим право на участие в обеих программах. Наш план включает врачей, больницы, аптеки, поставщиков длительного обслуживания и поддержки, поставщиков услуг психологической, психиатрической и наркологической помощи и прочих поставщиков услуг. Кроме того, в нашем плане предусмотрены координаторы медицинского обслуживания и группы медицинского обслуживания, помогающие организовывать ваше обслуживание и взаимодействие с поставщиками услуг. Все они совместно работают над тем, чтобы вы получали необходимую помощь.

Вы можете рассчитывать на наш опыт

Вас включили в надежный план медицинского страхования.

Wellcare by Health Net помогает более чем миллиону людей, участвующих в программах Medicare и Medi-Cal, получать нужное им обслуживание. Мы облегчаем нашим клиентам получение услуг по программам Medicare и Medi-Cal, а также предоставляем многие другие виды помощи:

- Мы гордимся тем, что оказываем клиентам услуги высочайшего уровня. Мы уделяем внимание каждому участнику персонально, ваши потребности и проблемы являются нашим приоритетом, и мы всегда нацелены на результат. Квалифицированные сотрудники нашего отдела обслуживания участников плана не будут заставлять вас ждать и могут оказывать услуги на нескольких языках с помощью переводчиков. Мы предоставим вам уровень обслуживания «консьерж-услуги», помогая вам ориентироваться в преимуществах, которые вы получаете, работая с вами как одна семья, и это позволит вам быстро получать ответы, необходимые для получения медицинской помощи.
- Почти 25 лет мы создаем высококачественные сети врачей, сотрудничающих с планом. Врачи и специалисты, сотрудничающие с планом Wellcare by Health Net, взаимодействуют в составе медицинских групп для своевременного предоставления всей необходимой вам помощи.
- Мы всегда рядом с вами: наша компания работает в южной части штата California, наши сотрудники живут там же, где живете вы. Мы помогаем населению на местах:
 - проводим профилактические обследования в рамках специальных мероприятий на местах и в местных общественных центрах;
 - проводим бесплатные занятия по медицинскому просвещению.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



В. Информация о программах Medicare и Medi-Cal

В1. Medicare

Программа Medicare — это федеральная программа медицинского страхования. Она предназначена для следующих лиц:

- Люди в возрасте 65 лет и старше.
- Люди моложе 65 лет, страдающие определенными заболеваниями.
- Люди, находящиеся в терминальной стадии почечной недостаточности.

В2. Medi-Cal

Medi-Cal — это название программы Medicaid, действующей в штате California. Программу Medi-Cal предоставляет штат. Программа финансируется штатом и федеральным правительством. Программа Medi-Cal помогает людям с ограниченными доходами и ресурсами оплачивать длительное обслуживание и поддержку (Long-Term Services and Supports, LTSS), а также медицинские расходы. Эта программа оплачивает услуги и лекарства, не покрываемые по программе Medicare.

Каждый штат решает:

- что считается доходом и ресурсами,
- кто соответствует требованиям,
- какие услуги покрываются программой, **а также**
- какова стоимость услуг.

Штаты могут сами решать, как выполнять свои программы, если они соблюдают федеральные правила.

Наш план страхования одобрен программой Medicare и штатом California. Вы можете получать в нашем плане обслуживание, покрываемое по программам Medicare и Medi-Cal, если:

- Мы предлагаем вам такой план **и**
- Medicare и штат California позволяют нам продолжать предлагать этот план.

Даже если наш план когда-нибудь в будущем перестанет действовать, вы не потеряете свои права на услуги по программам Medicare и Medi-Cal.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



С. Преимущества нашего плана страхования

Теперь вы будете получать все услуги, покрываемые программами Medicare и Medi-Cal, включая отпускаемые по рецепту лекарства, в рамках нашего плана. **За участие в данном плане медицинского страхования дополнительно платить не нужно.**

Мы поможем наладить совместное предоставление услуг в рамках Medicare и Medi-Cal с наибольшей пользой для вас. Вот только некоторые преимущества нашего плана:

- Вы можете сотрудничать с нами по **всем** вопросам, связанным с вашим здоровьем.
- У вас есть своя собственная группа медицинского обслуживания, сформированная с вашей помощью. В эту группу входите вы и ухаживающие за вами лица, ваши врачи, медицинские сестры, консультанты и другие медицинские специалисты.
- С вами работает координатор медицинского обслуживания. Это сотрудник, который поможет вам совместно с нашим планом страхования и вашей группой медицинского обслуживания составить план медицинского обслуживания.
- Вы можете управлять своим обслуживанием, прибегая к помощи вашей группы медицинского обслуживания и координатора медицинского обслуживания.
- Ваша группа медицинского обслуживания и координатор медицинского обслуживания помогут вам составить план медицинского обслуживания, отвечающий именно **вашим** медицинским потребностям. Группа медицинского обслуживания помогает координировать необходимые вам услуги. Например, это означает, что ваша группа медицинского обслуживания следит за тем, чтобы:
 - Ваши врачи были осведомлены обо всех принимаемых вами лекарствах. Таким образом они смогут проконтролировать, что вы принимаете правильные лекарства, и тем самым уменьшить какие-либо побочные эффекты, которые вы можете испытывать при их применении.
 - Результаты ваших анализов предоставлялись всем врачам и другим поставщикам услуг по мере необходимости.

Новые участники плана страхования Wellcare by Health Net: в большинстве случаев вы будете зарегистрированы в плане Wellcare by Health Net для получения услуг в рамках Medicare в 1-й день месяца, следующего за месяцем, в котором вы подали запрос на вступление в план Wellcare by Health Net. Вы можете продолжить получать услуги Medi-Cal в рамках вашего предыдущего плана Medi-Cal в течение еще одного месяца. После этого вы станете получать услуги Medi-Cal

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



в рамках Wellcare by Health Net. В вашем покрытии Medi-Cal не будет перерыва. Позвоните нам по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711), если у вас возникли какие-либо вопросы. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

D. Зона обслуживания нашего плана страхования

Мы обслуживаем следующие округа штата California: Los Angeles, Riverside, San Bernardino и San Diego.

Стать участниками нашего плана страхования могут только лица, проживающие в нашей зоне обслуживания.

Вы не сможете оставаться участником нашего плана, если переедете за пределы нашей зоны обслуживания. См. главу 8 Справочника участника плана для получения дополнительной информации о последствиях переезда из нашей зоны обслуживания.

E. Кто может стать участником плана

Вы можете стать участником нашего плана, если выполняются следующие условия:

- Вы проживаете в нашей зоне обслуживания (лица, находящиеся в тюремном заключении, не считаются проживающими в зоне обслуживания, даже если они физически находятся в ее пределах), и
- Ваш возраст — 21 год и старше на момент регистрации, и
- Вы являетесь участником программ Medicare Part A и Medicare Part B, и
- В настоящее время вы имеете право на участие в программе Medi-Cal и получаете полное страховое покрытие по этой программе. В число таких лиц входят следующие:
 - Лица, соответствующие требованиям в отношении частичной оплаты расходов
 - Проживающие в учреждении сестринского ухода с частичной оплатой расходов и
- Вы являетесь гражданином США или находитесь в США на законных основаниях.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



За подробностями обращайтесь в наш отдел обслуживания участников плана.

Обратите внимание! Если вы теряете право на участие в программе страхования, но при этом существует разумное основание полагать, что вы можете восстановить это право в течение 6 месяцев, то вы все еще имеете право на участие в нашем плане страхования (в разделе E главы 10 на стр. 293 объясняются правила страхового покрытия и разделения расходов в период, когда вы считаетесь все еще имеющими право на участие в плане страхования).

F. Что происходит, когда вы впервые становитесь участником нашего плана страхования

Когда вы впервые становитесь участником нашего плана страхования, для вас проводят оценку состояния здоровья (health risk assessment, HRA) в течение 90 дней до или после даты вашей регистрации.

Оценка состояния здоровья (HRA) — обязательное условие нашего сотрудничества с вами. На основании оценки состояния здоровья (HRA) будет разработан ваш план медицинского обслуживания. Анкета оценки состояния здоровья (HRA) содержит вопросы, позволяющие выяснить, в какой медицинской, психологической, психиатрической и наркологической помощи вы нуждаетесь, а также какие длительное обслуживание и поддержка (LTSS) вам требуются.

Мы свяжемся с вами по поводу заполнения анкеты оценки состояния здоровья (HRA). Заполнить анкету оценки состояния здоровья (HRA) можно по телефону, по почте или на нашем веб-сайте.

Мы вышлем вам более подробную информацию, касающуюся оценки состояния здоровья (HRA).

Если вы впервые вступаете в наш план страхования, вы еще некоторое время можете продолжать посещать врачей, к которым вы обращались до настоящего времени, даже если они не сотрудничают с нашим планом. Мы называем это непрерывностью медицинского обслуживания. Если поставщики услуг, к которым вы обращаетесь в настоящее время, не сотрудничают с нашим планом, вы можете продолжить обращаться к ним и пользоваться теми же правилами по утверждению услуг, что и на момент регистрации, в течение периода до 12 месяцев при условии выполнения всех следующих требований:

- Вы, ваш представитель или поставщик услуг попросили нас позволить вам обращаться к вашему текущему поставщику услуг.
- Мы устанавливаем наличие взаимодействия с врачом первичного обслуживания или врачом-специалистом, за некоторыми исключениями. Под «наличием взаимодействия» подразумевается, что на протяжении 12 месяцев до даты вашей

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



регистрации в нашем плане вы хотя бы раз обращались к поставщику услуг, не сотрудничающему с нашим планом, и случай обращения не был экстренным.

- Мы устанавливаем наличие взаимодействия, просмотрев доступную нам медицинскую информацию о вас либо информацию, которую вы нам предоставили.
- Ответ на ваш запрос мы даем в течение 30 дней. Вы можете попросить нас принять решение быстрее, при этом срок предоставления ответа сократится до 15 дней.
- При подаче запроса вы или ваш поставщик услуг должны предъявить документы, подтверждающие наличие взаимодействия, а также согласиться на определенные условия.

Примечание. Вы можете подать этот запрос только в отношении медицинского оборудования длительного пользования (Durable Medical Equipment, DME), услуг транспортировки или других вспомогательных услуг, не покрываемых нашим планом. Вы **не можете** подать этот запрос в отношении поставщиков медицинского оборудования длительного пользования (DME), поставщиков услуг транспортировки или поставщиков других вспомогательных услуг.

После окончания периода непрерывности медицинского обслуживания вам придется обращаться к врачам и другим поставщикам услуг, которые сотрудничают с планом Wellcare by Health Net и связаны с медицинской группой вашего поставщика первичного медицинского обслуживания, если только мы не заключим соглашение с вашим врачом, который не сотрудничал с планом. Сотрудничающим с планом называется поставщик услуг, который работает с нашим планом медицинского страхования. При регистрации в нашем плане страхования вы выбираете медицинскую группу, сотрудничающую с Wellcare by Health Net. Кроме того, вы выбираете поставщика первичного медицинского обслуживания (primary care provider, PCP) из этой сотрудничающей с нами медицинской группы. Чтобы выбрать поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA и выберите поставщика из числа сотрудничающих с нашим планом. Отдел обслуживания участников плана также может помочь вам выбрать поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Выбрав поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), позвоните в отдел обслуживания участников плана и сообщите о своем выборе. Ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) должен сотрудничать с нашим планом. Дополнительную информацию о получении медицинского обслуживания см. в **главе 3 Справочника участника плана**.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



G. Ваша группа медицинского обслуживания и план медицинского обслуживания

G1. Группа медицинского обслуживания

Группа медицинского обслуживания поможет вам продолжать получать необходимое обслуживание. В группу медицинского обслуживания могут войти ваш врач, координатор медицинского обслуживания или другой медицинский персонал, которых вы выбираете.

Координатор медицинского обслуживания — это человек, прошедший специальное обучение, чтобы помочь вам в получении необходимой медицинской помощи. Координатор медицинского обслуживания назначается участнику при регистрации в нашем плане страхования. Этот сотрудник также помогает вам найти ресурсы социальной помощи вне рамок нашего плана страхования и будет сотрудничать с вашей группой медицинского обслуживания для координации ухода и лечения. Для получения дополнительной информации о вашем координаторе медицинского обслуживания и группе медицинского обслуживания позвоните нам по номерам, указанным внизу страницы.

G2. План медицинского обслуживания

Группа медицинского обслуживания помогает вам составить план медицинского обслуживания. В плане медицинского обслуживания содержится информация для вас и ваших врачей о том, какие услуги вам необходимы и как вы будете их получать. Он учитывает ваши потребности в медицинской, психологической, психиатрической и наркологической помощи, а также длительном обслуживании и поддержке (LTSS).

Ваш план медицинского обслуживания включает:

- Ваши цели по медицинскому обслуживанию.
- Сроки получения необходимых услуг.

Ваша группа медицинского обслуживания встретится с вами после проведения оценки состояния вашего здоровья. Они расскажут о необходимых вам услугах. Они также расскажут об услугах, которые могут вас заинтересовать. В плане медицинского обслуживания будут учтены ваши потребности. Ваша группа медицинского обслуживания совместно с вами обновляет этот план не реже одного раза в год.

H. Ежемесячный страховой взнос

Наш план страхования не подразумевает ежемесячных страховых взносов.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



I. Справочник участника плана

Ваш *Справочник участника плана* представляет собой часть нашего договора с вами. Это означает, что мы должны соблюдать все правила, изложенные в настоящем документе. Если вы считаете, что мы нарушили какое-то правило, у вас есть возможность подать апелляцию на наше решение. Информацию об апелляциях см. в разделе D **главы 9** на стр. 226 *Справочника участника плана* или позвоните по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).

Вы можете запросить экземпляр *Справочника участника плана*, позвонив в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы. Кроме того, *Справочник участника плана* можно просмотреть или загрузить на нашем веб-сайте по адресу, указанному внизу страницы.

Договор действует в течение тех месяцев, когда вы являетесь участником нашего плана, в период с 1 января 2023 г. по 31 декабря 2023 г.

J. Другая важная информация, которую вы получаете от нас

Мы также предоставляем вам идентификационную карту участника и важную информацию о том, как получить доступ к *Каталогу поставщиков услуг и аптек* и *Перечню покрываемых лекарств*.

J1. Ваша идентификационная карта участника плана

В рамках нашего плана страхования вы получите единую карту для получения услуг Medicare и Medi-Cal, покрываемых нашим планом, включая длительное обслуживание и поддержку, определенные виды психологической, психиатрической и наркологической помощи, а также лекарства по рецепту. Предъявляйте эту карту, когда получаете любые услуги или лекарства по рецепту по программе Part D. Перед вами образец идентификационной карты участника:

		[Wellcare By Health Net] [Plan_Contract_PBP] CMS#: [XXXX-XXXX] Effective Date: [MM/DD/YYYY]		[www.wellcare.com/HP URL]	
MEMBER INFORMATION Name: [First MI Last Name] Member ID#: [XXXXXXXX-XXXX] Care Coordinator Phone: [X-XXX-XXX-XXXX]		PHARMACY INFORMATION  Rx Claims Processor: [CVS Caremark®] RxBIN: [XXXXXX] RxPCN: [XXXXXX] RxGRP: [XXXXXX] RxD: [XXXXXXXXXX]		FOR MEMBERS [[Member Services: X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]] [[Mental Health Benefits: X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]] [[Nurse Advice Line: X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]] [[Transportation: X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]] [[Enroll Vision (For Members and Members): X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]]	
PROVIDER INFORMATION [[PPG Name:]] [[Provider Group Name]] [[PPG Phone:]] [[X-XXX-XXX-XXXX]] PCP Name: [Last, First Name] PCP Phone: [X-XXX-XXX-XXXX] MEMBER CANNOT BE CHARGED PCP/Specialist Office Visit: [X]		FOR PROVIDERS  [[For Member eligibility and Medical prior auth/referrals: X-XXX-XXX-XXXX]] [[Medical Claims:]] [Wellcare By Health Net] [Attn: Claims] [Payor ID: 68069] [P.O. Box 9030 Farmington, MO 63640-9030]		 [[Pharmacy prior auth: X-XXX-XXX-XXXX]] [[For help: (PHARMACY USE ONLY) X-XXX-XXX-XXXX]] Submit Part D Drug Claims to: [Wellcare By Health Net] [Attn: Member Reimbursement Dept] [P.O. Box 31577, Tampa, FL 33631-3577]	
FOR EMERGENCIES Dial 911 or go to the nearest Emergency Room (ER).					

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.

Если ваша идентификационная карта участника повреждена, утеряна или украдена, незамедлительно позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру, указанному внизу страницы. Мы отправим вам новую карту.

Пока вы остаетесь участником нашего плана страхования, вам нет необходимости использовать вашу красно-бело-синюю карту Medicare. Храните эту карту в безопасном месте на случай, если она понадобится вам позднее. Если вы предъявили свою карту Medicare вместо идентификационной карты участника плана, поставщик медицинских услуг может выставить счет программе Medicare вместо нашего плана, в результате чего вы можете получить счет. Порядок действий в случае получения счета от поставщика услуг см. в разделе А главы 7 на стр. 188 *Справочника участника плана*.

Помните, что для получения следующих услуг вам нужна ваша карта Medi-Cal или карта получателя льгот (Benefits Identification Card, BIC):

- Услуги поддержки на дому (In-Home Support Services, IHSS)
- Доступные в вашем округе услуги специализированной психологической и психиатрической помощи и лечение расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (Substance Use Disorder, SUD)
- Услуги многоцелевой программы обслуживания пожилых (Multi-Purpose Senior Services Program, MSSP)
- Рецептные препараты, покрываемые в рамках Medi-Cal, или услуги поставщиков Medi-Cal Rx
- Стоматологические услуги Medi-Cal в рамках планов Denti-Cal
- Услуги по альтернативной программе обслуживания на дому и по месту жительства (Home and Community-Based Waiver Services, HCBS)

J2. Каталог поставщиков услуг и аптек

Каталог поставщиков услуг и аптек содержит список поставщиков услуг и аптек, сотрудничающих с нашим планом страхования. Поскольку вы являетесь участником нашего плана, для получения покрываемых услуг вам следует обращаться к поставщикам услуг, которые сотрудничают с планом.

Вы можете запросить экземпляр *Каталога поставщиков услуг и аптек*, позвонив в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы. Кроме того, *Каталог поставщиков услуг и аптек* можно просмотреть на веб-сайте по адресу, указанному внизу страницы.

Как в отделе обслуживания участников плана, так и на нашем веб-сайте вы можете получить самую актуальную информацию об изменениях в списке сотрудничающих с планом поставщиков услуг и аптек. В *Каталоге поставщиков услуг и аптек* приведен список медицинских

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



специалистов (таких как врачи, медсестры и психологи), медицинских учреждений (таких как больницы или клиники) и поставщиков услуг поддержки (таких как центры дневного ухода для взрослых и службы медицинской помощи на дому), к которым вы можете обращаться как участник плана Wellcare by Health Net. Мы также предоставляем список аптек, в которых вы сможете получить лекарства по рецепту. Аптеки, перечисленные в *Каталоге поставщиков услуг и аптек*, включают аптеки розничной торговли, аптеки с доставкой заказов по почте, аптеки, выдающие лекарства для внутривенных инъекций и капельниц на дому, а также аптеки при учреждениях по оказанию длительной помощи (Long-Term Care, LTC).

Определение поставщиков услуг, сотрудничающих с планом

- К сотрудничающим с планом поставщикам услуг относятся:
 - врачи, медсестры и другие медицинские специалисты, к которым вы можете обращаться как участник нашего плана;
 - клиники, больницы, центры сестринского ухода и другие учреждения, предоставляющие медицинские услуги в рамках нашего плана; и
 - учреждения, предоставляющие длительное обслуживание и поддержку (LTSS), психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь, агентства по медицинскому обслуживанию на дому, поставщики медицинского оборудования длительного пользования и другие учреждения, поставляющие товары или оказывающие услуги, покрываемые по программе Medicare или Medi-Cal.

Сотрудничающие с планом поставщики услуг согласны принимать полную оплату покрываемых услуг от нашего плана.

Определение сотрудничающих с планом аптек

- Сотрудничающими с планом аптеками являются аптеки, которые дали согласие на выдачу лекарств по рецепту участникам нашего плана страхования. Воспользуйтесь *Каталогом поставщиков услуг и аптек*, чтобы выбрать сотрудничающую с планом аптеку, в которой вы хотите получать лекарства.
- Вы должны получать лекарства по рецепту только в сотрудничающих с планом аптеках, иначе мы не будем помогать платить за них. Исключения возможны только в экстренных ситуациях.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Для получения дополнительной информации позвоните в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы. Наиболее актуальную информацию об изменениях, внесенных в список сотрудничающих с планом поставщиков услуг и аптек, можно узнать в отделе обслуживания участников плана или на нашем веб-сайте.

13. Перечень покрываемых лекарств

В нашем плане действует *Перечень покрываемых лекарств*. Коротко мы его называем «Перечень лекарств». Он содержит сведения о том, какие лекарства по рецепту покрывает наш план страхования.

Кроме того, из Перечня лекарств можно узнать, действуют ли в случае ваших лекарств какие-то правила или ограничения. Это могут быть, например, ограничения на количество лекарства. Более подробную информацию см. в разделе **С главы 5** на стр. 166 *Справочника участника плана*.

Каждый год мы отправляем вам информацию о том, как получить доступ к Перечню лекарств, но некоторые изменения могут произойти в течение года. Наиболее актуальную информацию о покрываемых лекарствах можно получить в отделе обслуживания участников плана по телефону либо на нашем веб-сайте (см. информацию внизу страницы).

14. Разъяснение страховых выплат

Если вы используете возможности страхового покрытия рецептурных лекарств по программе Part D, мы будем отправлять вам сводный отчет по совершенным платежам. Он поможет вам следить за оплатой рецептурных лекарств по программе Part D. Этот отчет называется «*Разъяснение страховых выплат*» (Explanation of Benefits, EOB).

В отчете с разъяснением страховых выплат (EOB) указывается общая сумма, которую вы или другие лица от вашего имени потратили на покрываемые программой Part D лекарства по рецепту, а также общая сумма, которую мы заплатили за каждое такое лекарство в течение месяца. Отчет с разъяснением страховых выплат (EOB) содержит дополнительную информацию о принимаемых вами лекарствах, в том числе сведения о повышении цен и других доступных лекарствах, доля расходов на которые будет меньше. Вы можете обсудить эти более дешевые варианты с лицом, выписывающим вам лекарство. В разделе **А главы 6** на стр. 182 *Справочника участника плана* приведена более подробная информация об отчете с разъяснением страховых выплат (EOB) и о том, как отслеживать с его помощью страховое покрытие лекарств.

Вы также можете запросить отчет с разъяснением страховых выплат (EOB). Чтобы получить экземпляр этого документа, обратитесь в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



К. Поддержание ваших данных участника плана страхования в актуальном состоянии

Вы можете поддерживать свои данные участника в актуальном состоянии, уведомляя нас об изменениях касающейся вас информации.

Эта информация необходима нам для точного ведения документации. Сотрудничающие с нашим планом поставщики услуг и аптеки также требуют предоставления точных сведений о вас. **Они используют ваши данные участника, чтобы знать, какие услуги и лекарства вы получаете и какова их стоимость для вас.**

Как можно скорее сообщайте нам о следующем:

- Изменение имени, вашего адреса или номера телефона.
- Изменения в условиях покрытия в рамках любой другой программы медицинского страхования, в которой вы участвуете (например, от вашего работодателя, работодателя вашего супруга/супруги, работодателя вашего гражданского партнера или страхование от несчастного случая на рабочем месте).
- Любые страховые требования в отношении гражданской ответственности, например страховые требования при автомобильной аварии.
- Госпитализация в центр сестринского ухода или больницу.
- Получение медицинского обслуживания в больнице или отделении неотложной помощи.
- Смена лица, осуществляющего за вами уход (или любого лица, которое несет ответственность за вас).
- Ваше участие в клиническом исследовании. (**Примечание.** Вы не обязаны предоставлять нам информацию о клиническом исследовании, в котором вы участвуете, но мы рекомендуем делать это.)

При любых изменениях информации позвоните в отдел обслуживания участников плана.

К1. Конфиденциальность личной информации о здоровье (PHI)

В ваших данных участника может содержаться личная информация о здоровье (personal health information, PHI). Федеральное законодательство и законы штата обязывают нас обеспечить конфиденциальность вашей личной информации о здоровье (PHI). Мы защищаем вашу личную информацию о здоровье (PHI). Более подробные сведения о том, как мы защищаем вашу личную информацию о здоровье (PHI), см. в разделе C1 главы 8 на стр. 210 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 2. Важные номера телефонов и ресурсы

Введение

В этой главе содержится контактная информация важных ресурсов, которые могут помочь вам найти ответы на интересующие вас вопросы о нашем плане страхования и доступных вам медицинских услугах. В этой главе вы также найдете сведения о том, как связаться с координатором медицинского обслуживания и другими специалистами, которые могут помочь в защите ваших интересов. Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Содержание

A. Отдел обслуживания участников плана	22
B. Ваш координатор медицинского обслуживания	25
C. Линия сестринских консультаций.....	29
D. Линия психологической помощи в кризисных ситуациях.....	30
E. Программа консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP).....	31
F. Организация повышения качества обслуживания (Quality improvement organization, QIO)	32
G. Medicare.....	33
H. Medi-Cal.....	34
I. Управление омбудсмена.....	35
J. Социальные службы округа	36
K. План специализированной психологической и психиатрической помощи округа	39
L. Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California.....	41
M. Другие ресурсы	42
N. Местные агентства по делам престарелых	43
O. Департамент здравоохранения (Department of Health Care Services, DHCS).....	43
P. Управление социального обеспечения	44

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Отдел обслуживания участников плана

ЗВОНИТЕ	1-800-431-9007. Звонки бесплатные. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня. Если вы не говорите по-английски, вам бесплатно помогут наши устные переводчики.
TTY	711. Звонки бесплатные. Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	Wellcare by Health Net 7700 Forsyth Boulevard Clayton, MO 63105
ВЕБ-САЙТ	www.wellcare.com/healthnetCA

Обращайтесь в отдел обслуживания участников плана для получения помощи по следующим вопросам:

- Вопросы о плане

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Вопросы о страховых требованиях и выставлении счетов
- Решения о страховом покрытии медицинского обслуживания
 - Решение о страховом покрытии медицинского обслуживания — это решение, принятое по следующим вопросам:
 - ваши льготы и покрываемые услуги **или**
 - сумма, в пределах которой мы оплатим ваши медицинские услуги.
 - Если наше решение о страховом покрытии вашего медицинского обслуживания вызывает у вас вопросы, позвоните нам.
 - Более подробную информацию о решениях о страховом покрытии см. в разделе **Е главы 9** на стр. 227 *Справочника участника плана*.
- Апелляции по поводу медицинского обслуживания
 - Апелляция — это официальный способ обратиться к нам с запросом о пересмотре принятого нами решения о страховом покрытии и его изменении, если вы не согласны с ним или считаете, что оно было ошибочным.
 - Более подробную информацию о процедуре подачи апелляции см. в разделе **Е главы 9** на стр. 227 *Справочника участника плана*.
- Жалобы на медицинское обслуживание
 - Вы можете подавать жалобы на нас и на поставщиков услуг, которые сотрудничают или не сотрудничают с планом. Сотрудничающий с планом поставщик медицинских услуг — это поставщик услуг, работающий с нашим планом страхования. Вы также можете подать жалобу на качество полученного вами медицинского обслуживания нам или в Организацию повышения качества обслуживания (см. **раздел F** на стр. 32).
 - Вы можете позвонить нам по номеру 1-800-431-9007 и объяснить суть своей жалобы (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный.
 - Если ваша жалоба касается решения о страховом покрытии вашего медицинского обслуживания, вы можете подать апелляцию (см. раздел выше).

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Вы можете направить жалобу на наш план страхования в Medicare. Вы можете использовать онлайн-форму на странице www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Либо вы можете позвонить по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), чтобы обратиться за помощью.
- Вы можете подать жалобу на наш план страхования в программу Ombuds Program, позвонив по номеру 1-855-501-3077 (TTY: 711), с понедельника по пятницу с 9 а.м. до 5 р.м.
- Более подробную информацию о процедуре подачи жалобы на медицинское обслуживание см. в разделе К **главы 9** на стр. 279 *Справочника участника плана*.
- Решения о страховом покрытии лекарств, покрываемых по программе Medicare
 - Решение о страховом покрытии лекарств по программе Medicare — это решение, принятое по следующим вопросам:
 - ваши льготы и покрываемые по программе Medicare лекарства **или**
 - сумма, в пределах которой мы оплатим ваши лекарства по программе Medicare.
 - Лекарства, не покрываемые Medicare, например безрецептурные (OTC) препараты и некоторые витамины, могут покрываться в рамках Medi-Cal Rx. Более подробную информацию см. на веб-сайте Medi-Cal Rx (med-calrx.dhcs.ca.gov/). Вы также можете позвонить в центр по работе с клиентами Medi-Cal Rx по номеру 800-977-2273.
 - Более подробную информацию касательно решений о покрытии ваших лекарств по рецепту по программе Medicare см. в разделе G **главы 9** на стр. 248 *Справочника участника плана*.
- Апелляции по поводу лекарств по программе Medicare
 - Апелляция — это способ попросить нас о пересмотре нашего решения о страховом покрытии.
 - Более подробную информацию о процедуре подачи апелляции по поводу лекарств по рецепту по программе Medicare см. в разделе G **главы 9** на стр. 248 *Справочника участника плана*.
- Жалобы по поводу лекарств по программе Medicare

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Вы можете подать жалобу на нас или на любую аптеку. Жалоба может касаться, в том числе, лекарств по рецепту по программе Medicare.
- Если ваша жалоба касается решения о страховом покрытии лекарств по рецепту по программе Medicare, вы можете подать апелляцию. (См. раздел выше.)
- Вы можете направить жалобу на наш план страхования в Medicare. Вы можете использовать онлайн-форму на странице www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Также вы можете позвонить по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (TTY: 1-877-486-2048), чтобы обратиться за помощью.
- Более подробную информацию о процедуре подачи апелляции по поводу лекарств по рецепту по программе Medicare см. в разделе К **главы 9** на стр. 279 *Справочника участника плана*.
- Оплата медицинского обслуживания или лекарств по программе Medicare, которые вы уже оплатили самостоятельно
 - Подробнее о том, как попросить нас возместить платеж или оплатить счет, который вы получили, см. в разделе А **главы 7** на стр. 188 *Справочника участника плана*.
 - Если вы просили нас оплатить медицинское обслуживание или лекарство, а мы ответили отказом на какую-то часть вашей просьбы, вы можете подать апелляцию на наше решение. См. раздел Е **главы 9** на стр. 227 *Справочника участника плана*.

В. Ваш координатор медицинского обслуживания

Координатор медицинского обслуживания — это основной специалист, который сотрудничает с вами, планом медицинского страхования, вашими врачами и прочими поставщиками услуг с целью гарантировать получение вами необходимого медицинского обслуживания.

Отдел обслуживания участников плана также может сообщить вам, как вы можете связаться со своим координатором медицинского обслуживания. Координатор медицинского обслуживания:

- Помогает организовать медицинское обслуживание в соответствии с вашими медицинскими потребностями.
- Вместе с вами составляет план медицинского обслуживания.
- Помогает вам решать, кто будет включен в вашу группу медицинского обслуживания.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Сообщает вам информацию, необходимую для управления вашим медицинским обслуживанием.

Если вам нужна помощь для обращения к вашему координатору медицинского обслуживания, позвоните в отдел обслуживания участников плана. Если вы захотите поменять своего координатора медицинского обслуживания или если у вас появятся вопросы, позвоните по приведенному ниже телефону. Вы также можете позвонить вашему координатору медицинского обслуживания, прежде чем он или она обратятся к вам. Позвоните по приведенному ниже номеру и попросите пригласить к телефону вашего координатора медицинского обслуживания.

ЗВОНИТЕ	1-800-431-9007. Звонки бесплатные. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня. Если вы не говорите по-английски, вам бесплатно помогут наши устные переводчики.
TTY	711. Звонки бесплатные. Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	Wellcare by Health Net 7700 Forsyth Boulevard Clayton, MO 63105
ВЕБ-САЙТ	www.wellcare.com/healthnetCA

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Обращайтесь к своему координатору медицинского обслуживания для получения помощи по следующим вопросам:

- Вопросы о медицинском обслуживании
- Вопросы о получении психологической, психиатрической и наркологической помощи (психическое здоровье и злоупотребление психоактивными веществами)
- Вопросы о транспортировке
- Вопросы о длительном обслуживании и поддержке (LTSS)

Длительное обслуживание и поддержка (LTSS) включают услуги для взрослых пациентов по месту жительства (Community-Based Adult Services, CBAS) и учреждения сестринского ухода (Nursing Facility, NF).

В некоторых случаях вы можете получать помощь, облегчающую вам проведение ежедневных медицинских процедур или повседневную деятельность.

Вам, возможно, будут оказывать какие-то из следующих услуг:

- услуги для взрослых пациентов по месту жительства (CBAS);
- квалифицированный сестринский уход;
- физиотерапия;
- эрготерапия
- логопедическая терапия;
- медицинское социальное обслуживание; и
- медицинское обслуживание на дому.

Услуги для взрослых пациентов по месту жительства (Community-Based Adult Services, CBAS).

Услуги для взрослых пациентов по месту жительства (CBAS) предназначены для получателей помощи по программе Medi-Cal старше 18 лет, страдающих физическими, психическими или социальными нарушениями, при которых может быть полезна помощь служб, действующих по месту их жительства.

Для того чтобы получать помощь по этой программе, нужно отвечать одному из следующих требований:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Потребность в помощи, соответствующая уровню не ниже уровня А (NF-A), например потребность в квалифицированном сестринском уходе, квалифицированном сестринском наблюдении, контроле над применением лекарственных средств, помощи при физических ограничениях и/или психологических и психиатрических ограничениях, либо превышающая его
- Умеренные или тяжелые когнитивные нарушения. Это может быть, в том числе, болезнь Альцгеймера или другая деменция умеренной или тяжелой степени
- Нарушение развития
- Умеренные или тяжелые когнитивные нарушения (это может быть, в том числе, болезнь Альцгеймера или другая деменция слабой или умеренной степени), требующие помощи или присмотра при совершении двух из следующих видов действий:
 - Принятие ванны
 - Одевание
 - Самостоятельный прием пищи
 - Пользование туалетом
 - Ходьба
 - Перемещение
 - Прием лекарств
 - Поддержание гигиены
- Хроническое психическое заболевание или черепно-мозговая травма, при которых требуется помощь или присмотр при совершении двух из следующих видов действий:
 - Принятие ванны
 - Одевание
 - Самостоятельный прием пищи
 - Пользование туалетом
 - Ходьба
 - Перемещение
- Помощь с приемом лекарств или помощь/присмотр при совершении одного из действий из предыдущего списка и одного из действий, приведенных ниже:
 - Поддержание гигиены
 - Контроль расходов
 - Использование ресурсов
 - Приготовление пищи
 - Транспортировка
- Обоснованное ожидание того, что профилактическое лечение позволит поддержать или улучшить существующие возможности больного (например, после повреждения мозга в результате травмы или инфекции)

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Высокая вероятность того, что возможности больного будут ухудшаться и что его, возможно, ждет госпитализация в центр сестринского ухода или другое аналогичное учреждение (например, в случае опухоли мозга или ВИЧ-ассоциированной деменции), если он не будет получать помощь по программе CBAS

Центры сестринского ухода (Nursing Facilities, NF):

Для того чтобы иметь право на длительное обслуживание (Long-term care, LTC) или на госпитализацию в центр квалифицированного сестринского ухода (Skilled Nursing Facility, SNF), участник плана должен нуждаться в назначенной врачом 24-часовой краткосрочной или долгосрочной медицинской помощи.

С. Линия сестринских консультаций

Линия сестринских консультаций Wellcare by Health Net — это служба, в рамках которой предоставляются советы по телефону и консультации квалифицированных медицинских сестер. Бесплатная линия работает круглосуточно, без выходных и праздников. Линия сестринских консультаций оказывает услуги участнику плана по оценке необходимой медицинской помощи и определяет степень этой необходимой помощи в данный момент. Клинические специалисты проводят индивидуальную консультацию, отвечают на вопросы о здоровье и мониторинге симптомов, которые позволяют участникам принимать уверенные и соответствующие решения об их лечении. Участники плана могут обратиться на линию сестринских консультаций, позвонив в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру, указанному на обратной стороне идентификационной карты участника. Вы можете обращаться на линию сестринских консультаций с вопросами о здоровье и медицинском обслуживании.

ЗВОНИТЕ	1-800-893-5597. Звонки бесплатные. Круглосуточно, без выходных Если вы не говорите по-английски, вам бесплатно помогут наши устные переводчики.
TTY	711. Звонки бесплатные. Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. Круглосуточно, без выходных

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



D. Линия психологической помощи в кризисных ситуациях

Компания Managed Health Network (MHN) предоставляет услуги круглосуточной линии психологической помощи в кризисных ситуациях для участников, нуждающихся в такого рода помощи. В любой момент во время вызова участники могут попросить поговорить с лицензированным клиническим специалистом, который может помочь им в получении необходимых им услуг. Чтобы обратиться на эту кризисную линию, участникам плана необходимо позвонить по номеру, указанному ниже.

ЗВОНИТЕ	1-855-464-3571. Звонки бесплатные. Лицензированные специалисты в области психологической, психиатрической и наркологической помощи доступны круглосуточно, без выходных и праздников. Если вы не говорите по-английски, вам бесплатно помогут наши устные переводчики.
TTY	711 (Коммутаторная служба США). Звонки бесплатные. Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. Лицензированные специалисты в области психологической, психиатрической и наркологической помощи доступны круглосуточно, без выходных и праздников.

Обращайтесь на линию психологической помощи в кризисных ситуациях для получения помощи по следующим вопросам:

- Вопросы об услугах психологической, психиатрической и наркологической помощи
- Wellcare by Health Net обеспечивает круглосуточный доступ к консультациям по медицинским вопросам. На ваш звонок ответит специалист по психологической, психиатрической и наркологической помощи. У него вы получите ответы на вопросы о вашем состоянии. Если вам нужна неотложная, но не экстренная помощь, позвоните на нашу линию психологической помощи в кризисных ситуациях. Ее сотрудники круглосуточно, без выходных и праздников отвечают на вопросы о психическом здоровье и патологических зависимостях

Чтобы получить информацию о специализированной психологической и психиатрической помощи, доступной в вашем округе, см. **раздел К**.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Е. Программа консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP)

Программа консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP) предлагает людям, участвующим в программе Medicare, бесплатные консультации по вопросам медицинского страхования. Работая в Программе консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) консультанты ответят на ваши вопросы и помогут понять, как справиться с возникшими затруднениями. Обученные консультанты Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) имеются в каждом округе, и услуги предоставляются бесплатно.

Программа консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) никак не связана с какими-либо страховыми компаниями или планами медицинского страхования.

ЗВОНИТЕ	1-800-434-0222 С понедельника по пятницу с 9:00 а.м. до 5:00 р.м.
TTY	711 (Коммутаторная служба США) Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. С понедельника по пятницу с 9:00 а.м. до 5:00 р.м.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	HICAP Информацию о расположении отделений в округе см. на веб-сайте https://cahealthadvocates.org/hicap/
ВЕБ-САЙТ	https://cahealthadvocates.org/hicap/

Обращайтесь в Программу консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) для получения помощи по следующим вопросам:

- Вопросы о нашем плане страхования или Medicare
- Консультанты Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) могут ответить на ваши вопросы о переходе на новый план и помочь вам:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- понять ваши права;
- понять, какие планы вам доступны;
- подать жалобу на медицинское обслуживание или лечение; **а также**
- решить проблемы с вашими счетами.

F. Организация повышения качества обслуживания (Quality improvement organization, QIO)

В нашем штате действует организация под названием Livanta. Это группа врачей и других медицинских специалистов, задача которых — повышение качества медицинского обслуживания для участников программы Medicare. Организация Livanta никак не связана с нашим страховым планом.

ЗВОНИТЕ	1-877-588-1123
TTY	1-855-887-6668 Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	Livanta BFCC-QIO Program 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701
ВЕБ-САЙТ	www.livantaqio.com

Обращайтесь в организацию Livanta для получения помощи по следующим вопросам:

- Вопросы о ваших правах на медицинское обслуживание
- Вы можете подать жалобу на получаемое медицинское обслуживание, если вы:
 - столкнулись с проблемами в отношении качества ухода;
 - считаете, что ваше пребывание в больнице заканчивается слишком рано; **или**
 - считаете, что страховое покрытие вашего медицинского обслуживания на дому, пребывания в центре квалифицированного сестринского ухода или услуг центра комплексной амбулаторной реабилитации (comprehensive outpatient rehabilitation facility, CORF) заканчивается слишком рано.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



G. Medicare

Программа Medicare — это федеральная программа медицинского страхования для людей в возрасте 65 лет и старше; людей младше 65 лет, имеющих некоторые виды инвалидности; людей с последней стадией почечной недостаточности (необратимая потеря функции почек, при которой требуется проведение диализа или пересадка почки).

За работу программы Medicare отвечает федеральное агентство под названием «Центры предоставления услуг по программам Medicare и Medicaid» (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS).

ЗВОНИТЕ	1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) Линия работает круглосуточно и без выходных. Звонки по этому телефону бесплатные.
TTY	1-877-486-2048. Звонки бесплатные. Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование.
ВЕБ-САЙТ	medicare.gov Это официальный веб-сайт программы Medicare. На нем представлена самая актуальная информация о программе Medicare. Кроме того, здесь вы найдете информацию о больницах, центрах сестринского ухода, врачах, агентствах по медицинскому обслуживанию на дому, диализных центрах, центрах реабилитации в условиях стационара и хосписах. Он также содержит адреса полезных веб-сайтов и номера телефонов. Кроме того, на веб-сайте представлены документы, которые вы можете распечатать прямо с компьютера. Если у вас нет компьютера, воспользуйтесь библиотечным компьютером или компьютером, установленным в вашем местном центре для пожилых. Или вы можете позвонить в Medicare по указанному выше номеру и рассказать им, что вы ищете. Сотрудники найдут информацию на веб-сайте и изучат ее вместе с вами.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Н. Medi-Cal

Medi-Cal — это название программы Medicaid, действующей в штате California. Это общественная программа медицинского страхования, предоставляющая необходимые медицинские услуги лицам с низким доходом, в том числе семьям с детьми, пожилым людям, лицам с ограниченными возможностями, лицам, находящимся под патронажем, беременным женщинам и лицам с определенными заболеваниями, такими как туберкулез, рак груди или ВИЧ/СПИД. Программа Medi-Cal финансируется правительством штата и федеральным правительством.

ЗВОНИТЕ	1-844-580-7272 С понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м.
TTY	1-800-430-7077 Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	CA Department of Health Care Services Health Care Options P.O. Box 989009 West Sacramento, CA 95798-9850
ВЕБ-САЙТ	www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



I. Управление омбудсмена

Управление омбудсмена выступает в качестве защитника ваших интересов. Сотрудники управления могут ответить на ваши вопросы, если у вас есть проблема или жалоба, а также разъяснить порядок действий для той или иной ситуации. Кроме того, управление омбудсмена может помочь вам решить проблему с получением услуг или оплатой счетов. В ходе рассмотрения жалобы управление омбудсмена изначально не принимает позицию ни одной из сторон. Все аргументы рассматриваются непредвзято и объективно. Задача управления — найти справедливое решение проблемы с доступом к медицинскому обслуживанию. Услуги программы предоставляются бесплатно.

ЗВОНИТЕ	1-888-452-8609 Звонки бесплатные. С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м.
ТТУ	711 Звонки бесплатные.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	California Department of Healthcare Services Office of the Ombudsman 1501 Capitol Mall MS 4412 PO Box 997413 Sacramento, CA 95899-7413
АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ	MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov
ВЕБ-САЙТ	www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/MMCDOOfficeoftheOmbudsman.aspx

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



J. Социальные службы округа

Если вам нужна помощь в получении услуг, которую предоставляют социальные службы округа, например в виде соответствующих пособий, свяжитесь с отделением социальных служб вашего округа. Конкретная информация по вашему округу приведена ниже.

Округ Los Angeles	
ЗВОНИТЕ	1-866-613-3777. Звонки бесплатные. За исключением праздничных дней: С понедельника по пятницу с 7:30 а.м. до 7:30 р.м. В субботу с 8:00 а.м. до 4:30 р.м.
ТТУ	711 (Коммутаторная служба США) Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. С понедельника по пятницу с 7:30 а.м. до 7:30 р.м. В субботу с 8:00 а.м. до 4:30 р.м.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	Адрес ближайшего отделения службы социального обеспечения см. на веб-сайте dpss.lacounty.gov/en/resources/offices.html или в разделе COUNTY GOVERNMENT (Органы управления округа) телефонного справочника.
ВЕБ-САЙТ	dpss.lacounty.gov

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Округ Riverside	
ЗВОНИТЕ	Административная служба (Administrative Services): (951) 358-3000 Служба оказания неэкстренной помощи детям (Non-Emergency Children's Services): (951) 358-5650 Группа по вопросам усыновления (Adoption Team): (951) 358-3555 Служба защиты совершеннолетних лиц (Adult Protective Services): (800) 491-7123. Звонки бесплатные Служба помощи по обретению финансовой самостоятельности (Self Sufficiency): (877) 410-8827 Услуги по поддержке на дому/государственный орган (In-Home Supportive Services / Public Authority): 1-888-960-4477. Звонки бесплатные С понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м.
TTY	711 (Коммутаторная служба США) Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. С понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	Адрес и время работы ближайшего отделения службы социального обеспечения см. на веб-сайте https://rivcodpss.org/office-locations или в разделе COUNTY GOVERNMENT (Органы управления округа) телефонного справочника
ВЕБ-САЙТ	https://rivcodpss.org/

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Округ San Bernadino	
ЗВОНИТЕ	1-909-891-3900. Звонки бесплатные. С понедельника по пятницу с 8:30 а.м. до 5 р.м.
TTY	711 (Коммутаторная служба США) Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. С понедельника по пятницу с 8:30 а.м. до 5 р.м.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	Адрес ближайшего отделения службы социального обеспечения см. на веб-сайте http://hss.sbcounty.gov/daas/Contact_Us.aspx или в разделе COUNTY GOVERNMENT (Органы управления округа) телефонного справочника
ВЕБ-САЙТ	http://hss.sbcounty.gov/daas/

Округ San Diego	
ЗВОНИТЕ	1-800-339-4661. Звонки бесплатные. С понедельника по пятницу с 8:30 а.м. до 5 р.м.
TTY	711 (Коммутаторная служба США) Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. С понедельника по пятницу с 8:30 а.м. до 5 р.м.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	Адрес ближайшего отделения службы социального обеспечения см. на веб-сайте https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/facilities.html или в разделе COUNTY GOVERNMENT (Органы управления округа) телефонного справочника
ВЕБ-САЙТ	https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/facilities.html

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



К. План специализированной психологической и психиатрической помощи округа

При наличии медицинских показаний вы можете получать специализированную психологическую и психиатрическую помощь в рамках программы Medi-Cal через план психологической и психиатрической помощи (mental health plan, MHP) вашего округа.

ЗВОНИТЕ

Горячая линия Департамента психического здоровья (Department of Mental Health, DMH) округа Los Angeles

Неотложная помощь. Линия центра доступа к медицинским услугам (Access Center): 1-800-854-7771. Звонки бесплатные.

Плановая помощь: 800-854-7771

Помощь при расстройствах, вызванных злоупотреблением психоактивных веществ (Substance Use Disorder, SUD). Горячая линия по предоставлению наркологической помощи (Substance Abuse Service Helpline, SASH): 844-804-7500

Департамент психического здоровья округа Riverside

Неотложная помощь. Линия CARES: 800-499-3008 или (951)-509-2499. Звонки бесплатные.

Помощь при расстройствах, вызванных злоупотреблением психоактивных веществ (SUD). Линия CARES при расстройствах, вызванных злоупотреблением психоактивных веществ: 800-499-3008, доб. номер: 6

Департамент психического здоровья округа San Bernardino

Неотложная помощь. Круглосуточная горячая линия для получения доступа к медицинским услугам и направлений (24/7 Access & Referral Helpline): 888-743-1478 или 909-386-8256. Звонки бесплатные.

Помощь при расстройствах, вызванных злоупотреблением психоактивных веществ (SUD). Центр скринингового обследования и получения направлений (Screening Assessment and Referral Center, SARC): 909-421-4601; расстройства, вызванные употреблением психоактивных веществ (SUD): 800-968-2636

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



	Округ San Diego Линия доступа к медицинским услугам и помощи в кризисных ситуациях, получение направлений (Access & Crisis Line, Referrals): 888-724-7240. Звонки бесплатные. Помощь при расстройствах, вызванных злоупотреблением психоактивных веществ (SUD): 888-724-7240 Круглосуточно, без выходных и праздников. Если вы не говорите по-английски, вам бесплатно помогут наши устные переводчики.
TTY	711 (Коммутаторная служба США). Звонки бесплатные. Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. Круглосуточно, без выходных и праздников.

Обращайтесь к специалистам плана специализированной психологической и психиатрической помощи округа для получения помощи по следующим вопросам:

- Вопросы об услугах психологической, психиатрической и наркологической помощи, предоставляемых округом
- Позвонив на горячую линию Департамента психического здоровья округа Los Angeles, можно в любое время бесплатно и конфиденциально получить информацию о психическом здоровье, направление к поставщику услуг или консультацию в кризисной ситуации

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



L. Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California

Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California (Department of Managed Health Care, DMHC) регулирует работу планов медицинского страхования. Справочная служба Департамента управляемого медицинского обслуживания (DMHC Help Center) может оказать вам помощь в подаче апелляций и жалоб в отношении услуг в рамках Medi-Cal.

ЗВОНИТЕ	1-888-466-2219 Представители Департамента управляемого медицинского обслуживания (DMHC) доступны с 8:00 а.м. до 6:00 р.м. с понедельника по пятницу.
TDD	1-877-688-9891 Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	Help Center California Department of Managed Health Care 980 Ninth Street, Suite 500 Sacramento, CA 95814-2725
ФАКС	1-916-255-5241
ВЕБ-САЙТ	www.dmhc.ca.gov

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



М. Другие ресурсы

Программа Health Consumer Alliance Ombuds Program (HCA) предлагает БЕСПЛАТНУЮ помощь с получением и сохранением медицинского страхования, а также решением проблем с планами медицинского обслуживания.

Вы можете обратиться в программу, если у вас возникли проблемы со следующим:

- Medi-Cal
- Medicare
- Ваш план медицинского страхования
- Доступ к медицинским услугам
- Подача апелляции на отказ в предоставлении услуг, лекарств, медицинского оборудования длительного пользования (DME), услуг психологической и психиатрической помощи и т. д.
- Оплата медицинских услуг
- Услуги по поддержке на дому (In-Home Supportive Services, IHSS)

Health Consumer Alliance помогает с жалобами, апелляциями и рассмотрением органами власти. Номер телефона Health Consumer Alliance: 1-888-804-3536.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



N. Местные агентства по делам престарелых

Ваше местное агентство по делам престарелых (Area Agency on Aging) может предоставить вам информацию об обслуживании пожилых людей и помочь координировать эти услуги.

ЗВОНИТЕ	1-800-510-2020 С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м., кроме праздничных дней
TTY	711 (Коммутаторная служба США) Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м., кроме праздничных дней
ВЕБ-САЙТ	https://aging.ca.gov/

O. Департамент здравоохранения (Department of Health Care Services, DHCS)

Участники нашего плана имеют право участвовать как в программе Medicare, так и в программе Medi-Cal (Medicaid). Medi-Cal (Medicaid) — это совместная программа федерального правительства и правительства штата, помогающая некоторым лицам с ограниченными средствами и доходами оплачивать медицинское обслуживание. Если у вас есть вопросы о том, какую финансовую помощь вы можете получать по программе Medi-Cal (Medicaid), свяжитесь с Департаментом здравоохранения (DHCS).

ЗВОНИТЕ	1-888-452-8609. Звонки по этому телефону бесплатные. С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м., кроме праздничных дней
TTY	711 (Коммутаторная служба США) Эта линия предназначена для людей с нарушениями слуха или речи. Для звонков по этому номеру нужно иметь специальное телефонное оборудование. С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м., кроме праздничных дней
ВЕБ-САЙТ	www.dhcs.ca.gov/individuals

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Р. Управление социального обеспечения

Управление социального обеспечения (Social Security) отвечает за определение ваших прав на программу Medicare и за включение вас в эту программу. Право на программу Medicare имеют отвечающие определенным требованиям граждане США, которым уже исполнилось 65 лет или которые имеют определенные виды инвалидности либо имеют последнюю стадию почечной недостаточности. Если вы уже получаете чеки от Управления социального обеспечения, вы будете включены в программу Medicare автоматически. Если вы не получаете эти чеки, вам нужно подать заявку на включение в программу Medicare. Включением в программу Medicare занимается Управление социального обеспечения. Для того чтобы подать заявку на включение в программу Medicare, вам нужно позвонить в Управление социального обеспечения или зайти в расположенное рядом с вами местное отделение Управления.

Кроме того, Управление социального обеспечения определяет, у кого из клиентов программы Medicare доходы достаточно велики для того, чтобы платить за лекарства по программе Part D больше обычного. Если вы получили письмо из Управления социального обеспечения, в котором говорится, что вы должны платить больше, если у вас есть вопросы о повышенной оплате или если ваш доход уменьшился в результате серьезных изменений в вашей жизни, позвоните в Управление социального обеспечения и попросите пересмотреть принятое решение.

Кроме того, обязательно сообщайте в Управление социального обеспечения о переезде или изменении почтового адреса.

ЗВОНИТЕ

1-800-772-1213. Звонки бесплатные.

С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 7:00 р.м.

Чтобы прослушать записанную информацию или решить некоторые вопросы в любое время суток, можно воспользоваться автоматизированной телефонной службой Управления социального обеспечения, которая работает круглосуточно, без выходных и праздников.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



TTY	1-800-325-0778. Звонки бесплатные. Для звонков на этот номер нужно иметь специальное телефонное оборудование. Эта линия предназначена только для людей с нарушениями слуха или речи. С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 7:00 р.м. Чтобы прослушать записанную информацию или решить некоторые вопросы в любое время суток, можно воспользоваться автоматизированной телефонной службой Управления социального обеспечения, которая работает круглосуточно, без выходных и праздников.
ВЕБ-САЙТ	www.ssa.gov

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 3. Использование покрытия нашего плана для вашего медицинского обслуживания и других покрываемых услуг

Введение

В этой главе содержатся конкретные условия и правила, которые необходимо знать для получения медицинского обслуживания и других покрываемых услуг в рамках нашего плана. Здесь также содержится информация о вашем координаторе медицинского обслуживания, о том, как получить помощь от разных поставщиков услуг и при определенных особых обстоятельствах (в том числе от поставщиков услуг или аптек, не сотрудничающих с планом), что делать, если непосредственно вам выставят счет за покрываемые нашим планом услуги, и о правилах владения медицинским оборудованием длительного пользования (Durable Medical Equipment, DME). Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Содержание

A. Информация об услугах и поставщиках услуг	48
B. Правила получения услуг, покрываемых нашим планом страхования	48
C. Координатор медицинского обслуживания.....	51
C1. Кто такой координатор медицинского обслуживания.....	51
C2. Как связаться с вашим координатором медицинского обслуживания	51
C3. Как сменить координатора медицинского обслуживания	51
D. Медицинская помощь от поставщиков услуг.....	52
D1. Помощь, предоставляемая поставщиком первичного медицинского обслуживания	52
D2. Уход от специалистов и других поставщиков услуг, сотрудничающих с планом	57
D3. Если поставщик услуг покидает наш план.....	58
D4. Поставщики услуг, не сотрудничающие с планом страхования.....	59
E. Услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи (психическое здоровье и злоупотребление психоактивными веществами)	60
E1. Услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи в рамках Medi-Cal, предоставляемые вне нашего плана	60

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



F. Услуги по транспортировке	64
F1. Медицинская транспортировка в несрочных ситуациях	64
F2. Немедицинская транспортировка	66
G. Покрываемые услуги при экстренных состояниях, при необходимости неотложной медицинской помощи, а также во время чрезвычайного положения	67
G1. Помощь при экстренных состояниях	67
G2. Неотложная медицинская помощь	70
G3. Обслуживание во время чрезвычайного положения	71
H. Что делать, если счет за покрываемые планом услуги выставлен непосредственно вам.....	71
H1. Что делать, если наш план страхования не покрывает услуги	72
I. Покрытие медицинских услуг при участии в научном клиническом исследовании	72
I1. Определение научного клинического исследования.....	72
I2. Оплата услуг, если вы участвуете в научном клиническом исследовании.....	73
I3. Дополнительная информация о научных клинических исследованиях	73
J. Как действует покрытие медицинских услуг, если уход осуществляется в религиозном немедицинском учреждении здравоохранения	74
J1. Определение религиозного немедицинского учреждения здравоохранения	74
J2. Обслуживание в религиозном немедицинском учреждении здравоохранения.....	74
K. Медицинское оборудование длительного пользования (DME)	75
K1. Медицинское оборудование длительного пользования (DME) для участника нашего плана	75
K2. Право собственности на медицинское оборудование длительного пользования (DME) при переходе на программу Original Medicare	76
K3. Страховое покрытие кислородного оборудования для участников нашего плана	76
K4. Страховое покрытие кислородного оборудования при переходе на программу Original Medicare.....	76

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Информация об услугах и поставщиках услуг

Услуги включают медицинское обслуживание (например, приемы у врача и медицинское лечение), длительное обслуживание и поддержку (LTSS), принадлежности, психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь (включая поддержание психического здоровья и здорового образа жизни), рецептурные и безрецептурные лекарства, оборудование и прочие услуги. **Покрываемые услуги** — это любые такие услуги, за которые платит наш план.

Покрываемые медицинские услуги, психологическая, психиатрическая и наркологическая помощь, а также длительное обслуживание и поддержка (LTSS) перечислены в разделе F **главы 4** на стр. 152 *Справочника участника плана*. Список покрываемых лекарств, отпускаемых по рецепту и без рецепта, приведен в разделе B **главы 5** на стр. 164 *Справочника участника плана*.

Поставщики услуг — это врачи, медсестры и другие люди, которые оказывают вам услуги и обеспечивают уход. К поставщикам услуг также относятся больницы, агентства по медицинскому обслуживанию на дому, клиники и другие учреждения, которые предоставляют вам медицинское обслуживание, психиатрическую, психологическую и наркологическую помощь, медицинское оборудование и определенные услуги в рамках длительного обслуживания и поддержки (LTSS).

Поставщики услуг, сотрудничающие с планом, — это поставщики услуг, которые работают с нашим планом страхования. Эти поставщики услуг согласны принимать полную оплату услуг посредством нашего плана. Счет за оказанную вам помощь такие поставщики направляют непосредственно нам. При обращении к сотрудничающему с планом поставщику услуг вы обычно ничего не платите за покрываемые услуги.

В. Правила получения услуг, покрываемых нашим планом страхования

Наш план страхования покрывает услуги Medicare и покрывает либо координирует все услуги Medi-Cal. К таким услугам также относятся услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи и длительное обслуживание и поддержка (LTSS).

Наш план страхования координирует медицинское обслуживание, психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь, а также длительное обслуживание и поддержку (LTSS), если вы соблюдаете наши правила. Для получения покрытия в рамках нашего плана должны соблюдаться следующие условия:

- Обслуживание, которое вы получаете, должно **покрываться** планом. Это означает, что мы включили его в таблицу страхового покрытия, которая приведена в разделе D **главы 4** на стр. 87 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Обслуживание должно быть **необходимым по медицинским показаниям**. Под «необходимыми по медицинским показаниям» мы подразумеваем важные услуги, оказание которых рационально и необходимо для спасения жизни. Обслуживание, необходимое по медицинским показаниям, требуется для предупреждения серьезного заболевания или инвалидности, уменьшения сильной боли, вызванной заболеванием, патологией или травмой.
- Медицинское обслуживание должно быть назначено сотрудничающим с планом **поставщиком первичного медицинского обслуживания (primary care provider, РСР)** или поставщиком услуг, к которому он вас направил. Став участником нашего плана, вы должны выбрать себе поставщика первичного медицинского обслуживания (РСР) из числа сотрудничающих с планом поставщиков услуг.
 - В большинстве случаев ваш сотрудничающий с планом поставщик первичного медицинского обслуживания (РСР) должен дать вам разрешение, прежде чем вы сможете обратиться к поставщику услуг, который не является вашим поставщиком первичного медицинского обслуживания (РСР), или к другим сотрудничающим с планом поставщикам услуг. Это разрешение называется **направлением**. Если вы не получите разрешение, мы можем не покрыть услуги. Вам не нужно направление, чтобы обратиться к определенным специалистам, например в женскую консультацию.
 - Поставщики первичного медицинского обслуживания (РСР), сотрудничающие с нашим планом, связаны с медицинскими группами. Вместе с поставщиком первичного медицинского обслуживания (РСР) вы выбираете связанную с ним медицинскую группу. Это означает, что ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (РСР) дает вам направления для обращения к специалистам и получения услуг, которые также связаны с его медицинской группой. Медицинская группа — группа работающих вместе поставщиков первичного медицинского обслуживания (РСР), специалистов и других поставщиков медицинских услуг, которые заключили договор о сотрудничестве с нашим планом.
 - Для получения экстренной или неотложной медицинской помощи, а также посещения гинеколога направление поставщика первичного медицинского обслуживания (РСР) не требуется. Вы можете получить и другие виды лечения без направления от вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (РСР) (более подробная информация представлена в разделе D1 этой главы).

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- **Вы должны получать обслуживание у сотрудничающих с планом поставщиков услуг, которые связаны с медицинской группой вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP).** Как правило, мы не покрываем обслуживание от поставщика, который не работает с нашим планом страхования и медицинской группой вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Это означает, что вам потребуется полностью оплатить услуги, полученные от поставщика, который не сотрудничает с нашим планом. Существует несколько исключений из этого правила:
 - Мы покрываем экстренную и неотложную медицинскую помощь, полученную у не сотрудничающего с планом поставщика услуг (более подробную информацию см. в разделе H этой главы).
 - Если вам требуется медицинское обслуживание, которое наш план покрывает, но сотрудничающие с планом поставщики услуг не могут его предоставить, вы можете обратиться к поставщику услуг, который не сотрудничает с планом. Чтобы обратиться к поставщику услуг, который не сотрудничает с планом, вам нужно получить предварительное разрешение (prior authorization, PA). Когда предварительное разрешение будет одобрено, мы уведомим об этом поставщика услуг, который его запросил, и поставщика услуг, к которому вам нужно обратиться. В таком случае мы полностью покроем стоимость услуги.
 - Мы покрываем услуги по диализу почек, когда вы кратковременно находитесь за пределами зоны обслуживания нашего плана или если ваш поставщик услуг временно недоступен. Это обслуживание вы можете получать в диализном центре, сертифицированном программой Medicare.
 - Когда вы впервые становитесь участником нашего плана, вы можете попросить нас разрешить вам по-прежнему обращаться к вашим текущим поставщикам услуг. За некоторыми исключениями мы должны одобрить такой запрос, если установим, что вы уже обращались к этому поставщику услуг. См. раздел F главы 1 на стр. 13 *Справочника участника плана*. Если мы одобрим ваш запрос, вы можете по-прежнему обращаться к своим поставщикам услуг в течение не более 12 месяцев. В течение этого времени ваш координатор медицинского обслуживания свяжется с вами, чтобы помочь вам найти сотрудничающих с нами поставщиков услуг, которые связаны с медицинской группой вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Через 12 месяцев мы прекращаем покрывать ваше обслуживание, если вы продолжаете обращаться к поставщикам услуг, которые не сотрудничают с планом и не связаны с медицинской группой вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP).

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Новые участники плана страхования Wellcare by Health Net: в большинстве случаев вы будете зарегистрированы в плане Wellcare by Health Net для получения услуг в рамках Medicare в 1-й день месяца, следующего за месяцем, в котором вы подали запрос на вступление в план Wellcare by Health Net. Вы можете продолжить получать услуги Medi-Cal в рамках вашего предыдущего плана Medi-Cal в течение еще одного месяца. После этого вы станете получать услуги Medi-Cal в рамках Wellcare by Health Net. В вашем покрытии Medi-Cal не будет перерыва. Позвоните нам по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711), если у вас возникли какие-либо вопросы. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

С. Координатор медицинского обслуживания

С1. Кто такой координатор медицинского обслуживания

Координатор медицинского обслуживания — это человек, который в сотрудничестве с вами, планом медицинского страхования и вашими поставщиками медицинских услуг организует и обеспечивает вам нужное медицинское обслуживание. Координатор медицинского обслуживания помогает согласовывать предоставление вам необходимых видов обслуживания. Он вместе с вами составляет план медицинского обслуживания. Он может помочь вам решить, кто будет включен в вашу группу медицинского обслуживания. Ваш координатор медицинского обслуживания сообщает вам информацию, которая позволяет вам контролировать процесс лечения и ухода. Кроме того, он помогает вам принимать правильные решения. (Более подробная информация об этом приведена на стр. 11 в разделе С и на стр. 15 в разделе G1 главы 1.)

С2. Как связаться с вашим координатором медицинского обслуживания

Координатора медицинского обслуживания назначают вам, когда вы становитесь участником плана. Координатор медицинского обслуживания свяжется с вами, когда вы регистрируетесь в нашем плане. Отдел обслуживания участников плана также может сообщить вам, как вы можете связаться со своим координатором медицинского обслуживания. Если вам нужна помощь для обращения к вашему координатору медицинского обслуживания, позвоните в отдел обслуживания участников плана.

С3. Как сменить координатора медицинского обслуживания

Если вы захотите поменять своего координатора медицинского обслуживания, позвоните в наш отдел обслуживания участников плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если вам потребуется дополнительная помощь, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

D. Медицинская помощь от поставщиков услуг

D1. Помощь, предоставляемая поставщиком первичного медицинского обслуживания

Вы должны выбрать поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) для организации вашего лечения и управления им. Поставщики первичного медицинского обслуживания (PCP), сотрудничающие с нашим планом, связаны с медицинскими группами. Вместе с поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP) вы выбираете связанную с ним медицинскую группу.

Определение термина «поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP)» и обязанности поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP)

Став участником нашего плана, вы должны выбрать сотрудничающего с планом Wellcare by Health Net поставщика услуг, который будет вашим поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP). Ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) должен сотрудничать с нашим планом, отвечать требованиям штата и иметь подготовку, необходимую для оказания вам первичной медицинской помощи. Такими врачами могут быть врачи общей практики, семейные врачи и врачи-терапевты. Женщины могут выбирать акушера-гинеколога в качестве своего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP).

Обычную медицинскую помощь вы получаете у своего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) обеспечивает получение вами других видов покрываемой планом медицинской помощи. К их числу, например, относятся следующие:

- рентгеновские обследования;
- лабораторные исследования;
- лечение;
- помощь врачей-специалистов;
- госпитализация в больницу;
- послебольничное лечение.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



«Координация» покрываемой планом помощи включает обсуждение с другими поставщиками медицинских услуг оказываемой вам помощи и состояния вашего здоровья. Для получения определенных видов покрываемых нами услуг и медицинских принадлежностей нужно, чтобы ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) вначале выдал вам соответствующее разрешение (например, направление к специалисту). В некоторых случаях ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) должен получить предварительное разрешение нашего плана. Если для получения услуги требуется предварительное разрешение, ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) подает в наш план или в вашу медицинскую группу запрос на получение такого разрешения. Поскольку ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) вас лечит и координирует оказание вам медицинской помощи, вам нужно предоставить ему все медицинские документы о ваших предшествующих болезнях и лечении.

Выше мы уже объясняли, что большую часть медицинской помощи вы получаете у своего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Если ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) считает, что вам нужна специализированная помощь, он дает вам направление к сотрудничающему с планом специалисту или к другим поставщикам услуг. Только некоторые виды медицинской помощи вы можете получать, не получив вначале у своего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) соответствующее разрешение или направление. О таких случаях речь пойдет ниже.

У каждого участника нашего плана есть поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP). В качестве поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) может выступать даже поликлиника. Женщины могут выбрать своим поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP) акушера-гинеколога или клинику по планированию семьи.

В качестве поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) участники нашего плана могут выбирать медицинских специалистов, не являющихся врачами. К числу таких медицинских специалистов, не являющихся врачами-терапевтами, относятся следующие: сертифицированные сестры-акушерки, сертифицированные квалифицированные медсестры, помощники врача-терапевта. Если вы выбрали своим поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP) такого специалиста, вы будете приписаны к контролируемому его работу врачу, но обслуживать вас будет выбранный вами специалист. Вы можете поменять выбранного медицинского специалиста, поменяв контролирующего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). На вашей идентификационной карте участника плана будет напечатано имя поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), контролирующего работу выбранного вами специалиста. Вы можете выбрать для себя специалиста в качестве поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Специалист должен иметь желание и возможность предоставлять медицинскую помощь, в которой вы нуждаетесь.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Выбор федерального медицинского центра (FQHC) или сельской клиники (RHC) в качестве вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP)

Федеральный медицинский центр (Federally Qualified Health Center, FQHC) и сельская клиника (Rural Health Clinic, RHC) — это клиники, которые могут быть вашим поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP). Федеральный медицинский центр (FQHC) и сельская клиника (RHC) — это медицинские центры, оказывающие первичную медицинскую помощь. Позвоните в отдел обслуживания участников плана, чтобы узнать названия и адреса федеральных медицинских центров (FQHC) и сельских клиник (RHC), которые работают с Wellcare by Health Net, или найдите их в *Каталоге поставщиков услуг и аптек*.

Ваш выбор поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP)

При вступлении в наш план вы выбираете медицинскую группу, имеющую с нами договор. Медицинская группа — группа работающих вместе поставщиков первичного медицинского обслуживания (PCP), специалистов и других поставщиков медицинских услуг, которые заключили договор о сотрудничестве с нашим планом. Кроме того, вам нужно выбрать себе поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) из данной медицинской группы. Выбирайте врача первичного обслуживания, до кабинета которого вам легко добраться. Вы можете попросить предоставить вам поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), который находится не более чем в 10 милях или 30 минутах езды от вашего дома или места работы. Информацию о медицинских группах (и связанных с ними поставщиках первичного медицинского обслуживания (PCP) и больницах) можно найти в *Каталоге поставщиков услуг и аптек* или на нашем веб-сайте www.wellcare.com/healthnetCA.

Чтобы подтвердить доступность поставщика услуг или попросить о конкретном поставщике первичного медицинского обслуживания (PCP), обратитесь в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Все медицинские группы и поставщики первичного медицинского обслуживания (PCP) направляют пациентов к определенным сотрудничающим с планом специалистам и в определенные больницы, сотрудничающие с ними. Если вы хотите лечиться у конкретного специалиста или в конкретной больнице из числа сотрудничающих с нашим планом, сначала убедитесь, что этот специалист или эта больница входят в медицинскую группу и сеть вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Имя вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) и номер телефона его кабинета напечатаны на вашей карте участника нашего плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если вы не выберете медицинскую группу или поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) сами либо если вы выберете медицинскую группу или поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), у которых нельзя получить обслуживание по нашему плану, мы автоматически назначим вам медицинскую группу и поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), которые расположены недалеко от вашего дома.

Информацию о том, как сменить поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), см. ниже под заголовком «Возможность сменить поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP)».

Возможность сменить поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP)

Вы можете сменить поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) в любое время и по любой причине. Кроме того, ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) может покинуть сеть нашего плана. Если ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) выходит из нашей сети, мы поможем вам найти нового.

Ваш запрос на переход к другому поставщику первичного медицинского обслуживания (PCP) вступит в силу в первый день месяца, следующего за тем, в который план получил ваш запрос. Чтобы сменить своего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Либо посетите наш веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA для подачи своего запроса.

При обращении к нам обязательно сообщите, посещаете ли вы врачей-специалистов и получаете ли другое покрываемое планом обслуживание, для которого необходимо разрешение поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) (например, медицинское обслуживание на дому и медицинское оборудование длительного пользования). Отдел обслуживания участников плана сообщит вам, как вы можете продолжить получение помощи специалиста и других услуг, которые вы получали к моменту перехода к другому поставщику первичного медицинского обслуживания (PCP). Кроме того, сотрудники отдела проверят, принимает ли новых пациентов тот поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP), к которому вы хотите перейти. Наш отдел обслуживания участников плана поменяет указанное в вашем деле имя поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) и сообщит вам, когда вы сможете начать лечиться у своего нового поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP).

Кроме того, вам отправят новую карту участника плана, на которой будут указаны имя и номер телефона вашего нового поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP).

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Поставщики первичного медицинского обслуживания (PCP), сотрудничающие с нашим планом, связаны с медицинскими группами. Меняя поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), вы, возможно, также меняете медицинскую группу. Когда вы запрашиваете смену поставщика услуг, обязательно сообщите сотрудникам отдела обслуживания участников плана, посещаете ли вы специалиста или получаете ли иные покрываемые услуги, требующие одобрения поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Отдел обслуживания участников плана поможет вам продолжить получать специализированное медицинское обслуживание и другие услуги при переходе к другому поставщику первичного медицинского обслуживания (PCP).

Услуги, которые вы можете получить без разрешения вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP)

В большинстве случаев, прежде чем обратиться к другим поставщикам услуг, вам нужно получить разрешение от своего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Это разрешение называется **направлением**. Услуги, для получения которых предварительное разрешение вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) не требуется:

- Экстренная помощь, оказываемая сотрудничающими или не сотрудничающими с планом поставщиками услуг.
- Неотложная помощь, оказываемая сотрудничающими с планом поставщиками услуг.
- Неотложная помощь, оказываемая поставщиками услуг, которые с нами не сотрудничают, в ситуациях, когда невозможно обратиться к поставщикам медицинских услуг, которые с нами сотрудничают (например, если вы находитесь за пределами нашей зоны обслуживания).

Примечание. Неотложная медицинская помощь должна требоваться срочно и по медицинским показаниям.

- Диализ, который вам проводят в диализном центре, сертифицированном программой Medicare, когда вы находитесь за пределами нашей зоны обслуживания. Перед поездкой за пределы нашей зоны обслуживания звоните в наш отдел обслуживания участников плана. Мы поможем вам найти диализные центры за пределами нашей зоны обслуживания.
- Прививки от гриппа, COVID-19, а также гепатита В и пневмонии, если вы получаете их у сотрудничающего с планом поставщика услуг.
- Обычная гинекологическая медицинская помощь и планирование семьи. Сюда входят обследования молочной железы, скрининговые маммограммы (рентгеновские снимки молочной железы), цитологический мазок и обследования органов таза. Все эти услуги должны предоставляться сотрудничающим с планом поставщиком.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Кроме того, если вы имеете право обращаться к специалистам из Службы здравоохранения индейцев (Indian Health Service), вы можете посещать их без направления.
- Услуги планирования семьи, оказываемые поставщиками, сотрудничающими и не сотрудничающими с планом.
- Базовая предродовая медицинская помощь, помощь при заболеваниях, передающихся половым путем, тестирование на ВИЧ.

Информация о том, для каких покрываемых услуг может требоваться предварительное разрешение (направление) поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP), приведена в разделе D главы 4 на стр. 87.

D2. Уход от специалистов и других поставщиков услуг, сотрудничающих с планом

Специалист — это врач, который оказывает медицинскую помощь при определенном заболевании или для определенной части тела. Существует много разных специалистов, например:

- Онкологи лечат рак.
- Кардиолог лечит болезни сердца.
- Ортопед лечит определенные заболевания костей, суставов и мышц.

Перед тем как обратиться к специалисту, вы обычно должны получить на это разрешение своего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) (это называется «направление» к специалисту). Перед посещением специалиста или другого сотрудничающего с нами поставщика услуг обязательно получайте у своего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) направление (существуют несколько исключений, в том числе обычная гинекологическая помощь). Если перед обращением к врачу-специалисту вы не получили направление, вам, возможно, придется самостоятельно оплачивать его помощь.

Специалист может решить, что для получения необходимой помощи вам следует прийти к нему несколько раз. В этом случае вначале убедитесь в том, что выданное вашим поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP) направление на первое посещение действительно также для остальных визитов к специалисту.

Все медицинские группы и поставщики первичного медицинского обслуживания (PCP) направляют пациентов к определенным сотрудничающим с планом специалистам и в определенные больницы, сотрудничающие с ними. Это означает, что решение о том, у каких специалистов и в каких больницах вы можете лечиться, принимают медицинская группа, в которой вы лечитесь, и ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP). Если вы

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



хотите лечиться у конкретных специалистов или в конкретных больницах, выясните вначале, сотрудничают ли с ними ваша медицинская группа и ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (РСП). Как правило, вы можете сменить своего поставщика первичного медицинского обслуживания (РСП) в любое время, если вы захотите обратиться к сотрудничающему с планом специалисту или в больницу, для которых ваш текущий поставщик первичного медицинского обслуживания (РСП) не может дать вам направление. Информацию о том, как сменить поставщика первичного медицинского обслуживания (РСП), см. в этой главе под заголовком «Возможность сменить поставщика первичного медицинского обслуживания (РСП)».

Для некоторых видов обслуживания требуется заранее получить разрешение от нашего плана или вашей медицинской группы (это называется «предварительное разрешение»). Предварительное разрешение — это процесс получения разрешения перед получением определенных видов обслуживания. Если на необходимую вам услугу нужно получить предварительное разрешение, ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (РСП) или другой сотрудничающий с планом поставщик услуг подаст нам или в вашу медицинскую группу запрос на получение такого разрешения. Этот запрос будет изучен, и решение (решение плана о страховом покрытии) будет прислано вам и вашему врачу. Услуги, для получения которых необходимо предварительное разрешение, приведены в таблице страхового покрытия в разделе D главы 4 на стр. 87 этого справочника.

D3. Если поставщик услуг покидает наш план

Сотрудничающий с планом поставщик услуг, с которым вы взаимодействуете, может выйти из нашего плана страхования. Если один из ваших поставщиков услуг покидает наш план, у вас есть определенные права и средства защиты, которые описаны ниже.

- Хотя список сотрудничающих с планом поставщиков услуг и может измениться в течение года, мы должны обеспечивать для вас бесперебойный доступ к соответствующим поставщикам услуг.
- Мы прилагаем все усилия, чтобы вы получали уведомления по крайней мере за 30 дней и имели время выбрать нового поставщика услуг.
- Мы поможем вам выбрать нового соответствующего поставщика услуг, который продолжит предоставлять отвечающее вашим потребностям медицинское обслуживание.
- Если вы проходите лечение, у вас есть право попросить, чтобы это лечение не прерывалось. Мы сделаем все возможное, чтобы обеспечить непрерывность лечения, необходимого по медицинским показаниям.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если нам не удастся найти квалифицированного сотрудничающего с планом специалиста, доступного вам, мы обязаны подобрать подходящего специалиста за пределами нашей сети.
- Если вы считаете, что мы не заменили вашего предыдущего поставщика медицинских услуг новым квалифицированным поставщиком услуг, или недовольны тем, как мы организовываем ваше медицинское обслуживание, у вас есть право подать жалобу на качество обслуживания в Организацию повышения качества обслуживания (QIO), претензию на качество обслуживания или и то, и другое. (Подробнее см. в главе 9.)

Если вы узнаете, что один из поставщиков услуг, с которым вы взаимодействуете, покидает наш план страхования, свяжитесь с нами. Мы поможем вам найти нового поставщика услуг и организовать дальнейшее обслуживание. За помощью обращайтесь в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

D4. Поставщики услуг, не сотрудничающие с планом страхования

К поставщикам услуг, не сотрудничающим с планом, относятся поставщики, не заключившие договор с нашим планом. Если вам нужна помощь, которую наши врачи не оказывают, вам нужно вначале получить наше разрешение на лечение у специалиста, который с нами не сотрудничает. Исключением из этого правила является получение экстренной помощи. Ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) подаст в наш план или в вашу медицинскую группу запрос на получение предварительного разрешения.

Очень важно получить разрешение заранее, прежде чем вы обратитесь к поставщику услуг или получите обслуживание в медицинском учреждении, которые не сотрудничают с планом (за исключением экстренной и неотложной помощи, услуг по планированию семьи и диализу, который вам проводят в диализном центре, сертифицированном программой Medicare, когда вы временно находитесь за пределами зоны обслуживания плана). Если вы не получите разрешение заранее, вам, возможно, придется оплачивать эти услуги самостоятельно.

Подробнее о том, как мы покрываем экстренную и неотложную помощь, оказанную поставщиками медицинских услуг, которые с нами не сотрудничают, см. в разделе H этой главы.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Е. Услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи (психическое здоровье и злоупотребление психоактивными веществами)

У вас есть доступ к необходимым по медицинским показаниям услугам психологической, психиатрической и наркологической помощи, которые покрываются программами Medicare и Medi-Cal. Мы обеспечиваем доступ к услугам психологической, психиатрической и наркологической помощи, которые покрываются программой Medicare. В рамках нашего плана не предоставляются услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи, которые покрываются программой Medi-Cal. Однако вы можете получать их через местные учреждения по оказанию услуг психологической, психиатрической и наркологической помощи, расположенные в вашем округе.

Е1. Услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи в рамках Medi-Cal, предоставляемые вне нашего плана

При наличии показаний вы можете получать специализированную психологическую и психиатрическую помощь в рамках программы Medi-Cal через план психологической и психиатрической помощи (MHP) вашего округа. Специализированные услуги психологической и психиатрической помощи, предоставляемые по программе Medi-Cal в рамках плана психологической и психиатрической помощи (MHP) вашего округа включают в себя следующие:

- Психиатрическая помощь
- Назначение и выдача лекарств и наблюдение за ходом лекарственного лечения
- Интенсивное лечение в дневном стационаре
- Реабилитация в центре дневного пребывания
- Помощь в критических ситуациях
- Стабилизация психического состояния в критических ситуациях
- Центры лечения взрослых с проживанием
- Центры помощи в критических ситуациях с проживанием
- Помощь в психиатрических учреждениях
- Стационарное психиатрическое лечение в больнице
- Целевая координация конкретных случаев

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если вы соответствуете критериям, услуги по программе Medi-Cal или Drug Medi-Cal Organized Delivery System доступны вам через поставщиков со сдельной оплатой услуг (Fee for Service, FFS), включенных в программу Medi-Cal. Услуги по программе Drug Medi-Cal предоставляются:

Округ	Агентство
Los Angeles	Отдел предотвращения и контроля употребления психоактивных веществ (Substance Abuse Prevention and Control, SAPC) Агентство по медицинскому обслуживанию округа Los Angeles (Los Angeles County Health Agency)
Riverside	Университетская клиника Riverside University Health System — Behavioral Health
San Bernardino	Департамент психического здоровья округа San Bernardino (San Bernardino County Department of Behavioral Health)
San Diego	Департамент здравоохранения и социальных служб округа San Diego (San Diego County Health and Human Services) Служба психологической, психиатрической и наркологической помощи (Behavioral Health Services)

К услугам по программе Drug Medi-Cal относятся:

- интенсивное амбулаторное лечение;
- лечение с проживанием в медицинском учреждении;
- услуги амбулаторной наркологической помощи без применения лекарственных препаратов;
- лечение с применением наркотических препаратов;
- лечение зависимости от опиоидов налтрексоном.

Услуги Drug Medi-Cal Organized Delivery System включают:

- амбулаторное и интенсивное амбулаторное лечение;
- медицинские препараты для лечения зависимости (заместительная терапия);
- лечение с проживанием/в стационаре;
- помощь при синдроме отмены;

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- лечение с применением наркотических препаратов;
- услуги по реабилитации;
- координация медицинской помощи.

Помимо перечисленного выше обслуживания, вы можете проходить добровольную детоксикацию в стационаре, если вам это нужно по показаниям.

Участники нашего плана могут получать также необходимую по медицинским показаниям психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь, покрываемую по программам Medicare и предоставляемую нашим планом. Эту помощь можно получать у сотрудничающих с планом Wellcare by Health Net психологов и психиатров. Услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи включают, помимо прочего, следующее:

- Амбулаторное лечение: амбулаторная помощь в критических ситуациях, кратковременное обследование и лечение, долгосрочное специализированное лечение и любая реабилитационная помощь, связанная со злоупотреблением психоактивными веществами.
- Стационарное обслуживание и медицинские принадлежности: палата на два или несколько мест, в том числе со специальным оборудованием, принадлежности и вспомогательные услуги, которые обычно предоставляются в этом учреждении.
- Стационарное лечение и альтернативные виды услуг: частичная госпитализация и интенсивное амбулаторное лечение в учреждении, сертифицированном программой Medicare.
- Детоксикация: стационарное обслуживание в целях экстренной детоксикации и лечения острых заболеваний, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами.
- Экстренная помощь: профилактическое обследование, осмотр и оценка состояния, позволяющие определить, имеется ли состояние, требующее экстренной психиатрической помощи, и какие услуги и лечение необходимы для облегчения или устранения этого состояния.

Информация о поставщиках услуг приведена в каталоге поставщиков услуг и аптек. Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Либо посетите наш веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Исключения и ограничения, касающиеся психологической, психиатрической и наркологической помощи

Перечень исключений и ограничений, касающихся психологической, психиатрической и наркологической помощи, приведен в разделе F главы 4 на стр. 152 «Услуги, которые *не* покрываются нашим планом и программами Medicare или Medi-Cal».

Как определяется наличие медицинских показаний для предоставления услуг психологической, психиатрической и наркологической помощи

Для получения покрытия определенных услуг и расходных материалов для оказания психологической, психиатрической или наркологической помощи необходимо разрешение плана. Подробнее об обслуживании, для которого нужно получать предварительное разрешение, см. в главе 4. Если вам нужно получить такое предварительное разрешение, позвоните в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Наш план направит вас к ближайшему к вам специалисту по психическому здоровью из числа сотрудничающих с нами. Этот специалист вас обследует и решит, требуется ли вам лечение. Если вам требуется лечение, он разработает план лечения и подаст его на утверждение в Wellcare by Health Net. Если мы утвердим план лечения, вы получите страховое покрытие включенных в него услуг. Если наш план не утвердит план лечения, ни услуги, ни принадлежности для лечения этого состояния мы покрывать не будем. Наш план может, однако, направить вас для получения нужной вам помощи в департамент психологической и психиатрической помощи округа.

Процедура направления при взаимодействии Wellcare by Health Net и учреждений здравоохранения округа Los Angeles: Департамент психического здоровья округа Los Angeles (DMH) и Департамент общественного здравоохранения округа Los Angeles (отдел предотвращения и контроля употребления психоактивных веществ) (DPH/SAPC), Департамент психического здоровья округа Riverside, Департамент психического здоровья округа San Bernardino и Служба психологической, психиатрической и наркологической помощи округа San Diego:

Давать направление на получение психологической, психиатрической и наркологической помощи в рамках плана Wellcare by Health Net могут многие лица, в том числе: поставщики услуг психологической, психиатрической и наркологической помощи округа, сотрудники округа, ведущие дело, поставщики первичного медицинского обслуживания (PCP), а также участники и члены их семей. Выдающее направление лицо может связаться с Wellcare by Health Net по номеру телефона, указанному на идентификационной карте участника плана. Если психологическая или психиатрическая помощь необходима, компания Wellcare by Health Net подтвердит право участника плана на получение этой помощи и даст ему разрешение на ее получение.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Компания Wellcare by Health Net работает над выдачей направлений и над координацией обслуживания совместно с округом.

Получать направления в службы округа, предоставляющие специализированную психологическую и психиатрическую помощь и/или наркологическую помощь, вы можете самостоятельно.

Координация обслуживания включает при необходимости согласование услуг с поставщиками первичного медицинского обслуживания (РСП), поставщиками услуг психологической, психиатрической и наркологической помощи, работающими в округе, сотрудниками округа, ведущими ваш случай, вами, вашей семьей и ухаживающими за вами лицами.

Что делать, если у вас возникла проблема или жалоба в отношении услуг психологической, психиатрической и наркологической помощи

Процедура апелляции по поводу страхового покрытия услуг, о которых говорится в этом разделе, не отличается от процедуры по поводу любого другого покрытия. Информация о процедуре подачи жалоб приведена в разделе К главы 9 на стр. 279.

Непрерывность обслуживания участников плана, которым уже оказывают услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи

Если вам в настоящее время оказывают услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи, вы можете попросить нас разрешить вам по-прежнему обращаться к тому же поставщику услуг. Мы обязаны дать вам разрешение, если вы можете доказать, что на протяжении 12 месяцев, предшествующих включению в наш план, вы уже лечились у этого поставщика услуг. Если на этот запрос мы даем положительный ответ, вы можете по-прежнему обращаться к этому поставщику услуг в течение не более 12 месяцев. Через 12 месяцев мы можем прекратить страховое покрытие обслуживания, которое вы получаете у поставщиков услуг, не сотрудничающих с нашим планом. Для получения помощи по вашему запросу позвоните в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Г. Услуги по транспортировке

Г1. Медицинская транспортировка в несрочных ситуациях

Вы имеете право на несрочную медицинскую транспортировку, если у вас есть медицинские потребности, которые не позволяют вам пользоваться автомобилем, автобусом или такси для поездки на прием к врачу. Несрочная медицинская транспортировка может быть предоставлена для получения покрываемых услуг, таких как прием врача, стоматолога, психиатра, нарколога и фармацевта. Если вам требуется несрочная медицинская транспортировка, вы можете сообщить

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



об этом своему поставщику первичного медицинского обслуживания (PCP) *или* другому поставщику услуг. Ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) *или* другой поставщик определит, какой тип транспортировки будет соответствовать вашим потребностям. В случае необходимости несрочной медицинской транспортировки врач заполнит специальную форму и направит ее на утверждение специалистам Wellcare by Health Net. В зависимости от ваших медицинских потребностей одобрение будет действовать один год. Ваш основной поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) *или* другой поставщик услуг будет оценивать вашу потребность в несрочной медицинской транспортировке каждые 12 месяцев.

Несрочная медицинская транспортировка выполняется на автомобиле скорой помощи, на автомобиле для перевозки лежачих больных или на автомобиле, оборудованном для перевозки инвалидов кресел, а также воздушным транспортом. Wellcare by Health Net покрывает способ транспортировки наименьшей стоимости и наиболее подходящую несрочную медицинскую транспортировку согласно вашим потребностям, когда вам нужно совершить поездку на прием. Это означает, что если вы можете передвигаться на автомобиле, оборудованном для перевозки инвалидов кресел, то Wellcare by Health Net не будет оплачивать перевозку машиной скорой помощи. Вы имеете право на перевозку воздушным транспортом, только если ваше состояние здоровья не допускает транспортировку каким-либо видом наземного транспорта.

Несрочная медицинская транспортировка должна осуществляться в следующих случаях:

- Она требуется вам исходя из физической или медицинской необходимости, и это определено с письменного разрешения вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP) *или* другого поставщика услуг, поскольку вы физически или по состоянию здоровья не можете воспользоваться автобусом, такси, автомобилем или микроавтобусом, чтобы попасть на прием к врачу.
- Вам нужна помощь водителя, который довезет вас до дома, транспортного средства или места лечения и обратно, по причине инвалидности при физическом или психическом заболевании.

Для заказа медицинской транспортировки, которую ваш врач назначил в связи с **несрочными (плановыми) приемами**, позвоните Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711) как минимум за 72 часа (с понедельника по пятницу) до приема. Если **прием срочный**, позвоните как можно скорее. Во время звонка будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты участника плана страхования. Вы также можете воспользоваться этим номером телефона для получения более подробной информации. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Ограничения на медицинскую транспортировку

Wellcare by Health Net покрывает медицинскую транспортировку наименьшей стоимости, отвечающую вашим медицинским потребностям, к ближайшему от вашего дома поставщику медицинских услуг, к которому можно записаться на прием. Медицинская транспортировка не будет предоставлена, если программа Medicare или Medi-Cal не покрывает такую услугу. Если соответствующее посещение специалиста покрывается программой Medi-Cal, но осуществляется не в рамках плана страхования, компания Wellcare by Health Net поможет спланировать вашу транспортировку. Перечень покрываемых услуг приведен в главе 4 данного справочника. Транспортировка к поставщику услуг, не входящему в сеть Wellcare by Health Net, или за пределы зоны обслуживания не покрывается (за исключением случаев, когда было получено предварительное подтверждение).

F2. Немедицинская транспортировка

Покрытие услуг немедицинской транспортировки включает поездку на прием к врачу и обратно для получения услуги, согласованной с вашим поставщиком услуг. Вы можете рассчитывать на бесплатную транспортировку в следующих случаях:

- Поездка на прием к врачу и обратно для получения услуги, согласованной с вашим поставщиком услуг.
- Получение лекарств по рецепту и медицинских принадлежностей.

Wellcare by Health Net позволяет использовать автомобиль, такси, автобус или другой общественный/частный транспорт для поездки на прием к врачу с целью получения немедицинских услуг, согласованных с вашим поставщиком услуг. Wellcare by Health Net пользуется услугами Access2Care для организации транспортировки, покрываемой в рамках Medicare, и услугами ModivCare для организации транспортировки, покрываемой в рамках Medi-Cal. Мы покрываем немедицинскую транспортировку в соответствии с вашими потребностями по наименьшей стоимости.

Иногда мы можем предоставить возмещение расходов за поездки в частном транспортном средстве, которые вы организуете самостоятельно. Компания Wellcare by Health Net должна одобрить оплату **до** начала поездки, а также вы должны сообщить нам, почему вы не можете воспользоваться другим видом транспорта, например автобусом. Вы можете сообщить нам об этом по телефону, электронной почте или лично. **Мы не предоставляем возмещение расходов, если вы управляете автомобилем самостоятельно.**

Для возмещения стоимости топлива требуется предоставить все указанные ниже документы:

- Водительское удостоверение на имя водителя
- Регистрация автомобиля на имя водителя
- Подтверждение страхования автомобиля на имя водителя

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Чтобы запросить услуги транспортировки для получения одобренных услуг, звоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711) как минимум за 72 часа (с понедельника по пятницу) до приема. Если **прием срочный**, позвоните как можно скорее. Во время звонка будьте готовы назвать номер своей идентификационной карты участника плана страхования. Вы также можете воспользоваться этим номером телефона для получения более подробной информации.

Примечание. Представители коренных народов Америки могут обращаться в местный медицинский центр для представителей коренных народов (Indian Health Clinic, IHC) с запросом на немедицинскую транспортировку.

Ограничения на немедицинскую транспортировку

Wellcare by Health Net покрывает немедицинскую транспортировку наименьшей стоимости, отвечающую вашим потребностям, к ближайшему от вашего дома поставщику, к которому можно записаться на прием. **Вы не можете получить возмещение расходов, если управляете автомобилем сами.**

Услуги немедицинской транспортировки **не предоставляются**, если:

- Для получения услуги необходима машина скорой помощи, машина для перевозки лежащих больных, микроавтобус для инвалидов колясок или другие виды несрочной медицинской транспортировки.
- В связи с инвалидностью, обусловленной физическим или психическим заболеванием, вам нужна помощь водителя, который довезет вас до дома, транспортного средства или места лечения и обратно.
- Вы перемещаетесь в инвалидном кресле и не можете попасть в автомобиль и выйти из него без помощи водителя.
- Услуга не покрывается планом Medicare или Medi-Cal.

Г. Покрываемые услуги при экстренных состояниях, при необходимости неотложной медицинской помощи, а также во время чрезвычайного положения

Г1. Помощь при экстренных состояниях

Экстренное состояние — это состояние с такими симптомами, как сильная боль или серьезная травма. Это состояние настолько тяжелое, что вы или любой человек со средними знаниями о здоровье и медицине можете предположить, что при отсутствии немедленного медицинского вмешательства оно может:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- представлять серьезную угрозу для здоровья человека либо здоровья ребенка во чреве матери; **или**
- серьезно нарушить работу организма; **или**
- привести к серьезному нарушению функций органа или части тела; **или**
- в случае активных родовых схваток, когда:
 - нет достаточного времени для безопасной перевозки в другую больницу до начала родов;
 - перевозка в другую больницу может представлять серьезную угрозу для здоровья либо безопасности женщины или плода.

Если вы находитесь в экстренном состоянии:

- **Нужно как можно скорее получить медицинскую помощь.** Позвоните по номеру 911 или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи или больницу. Если нужно, вызовите машину скорой помощи. Вам **необязательно** получать одобрение или направление от основного поставщика медицинских услуг (PCP). Вам **необязательно** обращаться к сотрудничающему с планом поставщику услуг. Вы можете получить экстренную медицинскую помощь в любой точке США и их территорий или по всему миру, а также у любого поставщика услуг с соответствующей государственной лицензией.
- **Как можно скорее сообщите сотрудникам нашего плана о вашем экстренном состоянии.** Мы будем отслеживать, какую экстренную медицинскую помощь вам оказывают. Вы или другой человек должны позвонить нам и сообщить о том, что вы получаете экстренную помощь. Обычно это нужно сделать в течение 48 часов. При этом вам не придется платить за экстренную помощь, даже если вы не сообщите нам о ней вовремя. Позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Покрываемые услуги экстренной медицинской помощи

Если для того чтобы добраться до отделения экстренной помощи вам нужна машина скорой помощи, наш план вам ее оплатит. Для получения более подробной информации см. таблицу страхового покрытия в **главе 4 Справочника участника плана**.

Мы можем покрыть экстренную медицинскую помощь, оказанную вам за пределами США. Это страховое покрытие ограничено суммой \$50,000 в год. Подробнее см. в пункте «Покрытие экстренной/неотложной помощи в других странах» в таблице страхового покрытия в главе 4 настоящего справочника; также вы можете обратиться в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Решение о том, стабилизировалось ли ваше состояние и нужна ли вам еще экстренная медицинская помощь, принимают поставщики услуг, оказывающие вам экстренную помощь. Они продолжают оказывать вам помощь и свяжутся с нами, чтобы организовать последующее лечение, если оно требуется.

Наш план покрывает последующее лечение. Если экстренную помощь вам оказывают поставщики услуг, не сотрудничающие с планом, мы постараемся найти для вас сотрудничающих с нами поставщиков как можно скорее.

Получение экстренной медицинской помощи в случае, если у вас неэкстренное состояние

Иногда трудно установить, является ли ваше физическое или психическое состояние экстренным. Вы можете обратиться за экстренной помощью и попасть к врачу, который скажет, что ваша ситуация не является экстренной. Если окажется, что у вас были разумные основания считать, что ваше здоровье находится в серьезной опасности, мы предоставим вам страховое покрытие полученного вами обслуживания.

Но если врач скажет, что ваше состояние не было экстренным, мы покроем дополнительное обслуживание, только если:

- вы обратились к сотрудничающему с планом поставщику услуг **или**
- дополнительное обслуживание, которое вы получили, считается неотложной помощью, и вы соблюдали правила получения данного обслуживания (см. раздел H2).

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



G2. Неотложная медицинская помощь

Неотложная медицинская помощь — это помощь, которую вы получаете в случае состояния, которое не относится к экстренному, но требует немедленного лечения. Например, это может быть обострение имеющегося заболевания или сильная боль в горле, возникшая в выходные и требующая лечения.

Неотложная медицинская помощь в зоне обслуживания нашего плана

В большинстве случаев мы покроем неотложную медицинскую помощь, только если:

- вы получаете неотложную помощь от сотрудничающего с планом поставщика услуг и
- вы соблюдаете правила, приведенные в этой главе.

Если вы не можете обратиться к сотрудничающему с планом поставщику услуг или это нецелесообразно, мы покроем неотложную медицинскую помощь, которую вы получите от поставщика, не сотрудничающего с планом.

В серьезных экстренных ситуациях: звоните по номеру 911 или обратитесь в ближайшую больницу.

Если ваше состояние не такое тяжелое: позвоните своему поставщику первичного медицинского обслуживания (PCP) или в медицинскую группу, в которой вы лечитесь. Если вы не можете дозвониться или если помощь нужна немедленно, обратитесь в ближайший медицинский центр, центр неотложной помощи или больницу.

Если вы не уверены, нужна ли вам экстренная помощь, позвоните своему поставщику первичного медицинского обслуживания (PCP) или в медицинскую группу, в которой вы лечитесь.

Медицинская группа, в которой вы лечитесь, круглосуточно, без выходных и праздников отвечает на звонки, касающиеся медицинской помощи, которую вы считаете неотложно необходимой. В группе оценят вашу ситуацию и скажут, куда вам нужно обратиться за помощью.

Если вы не уверены, какая помощь вам нужна (экстренная или неотложная), позвоните на нашу круглосуточную линию сестринских консультаций. Линия сестринских консультаций доступна по номеру 1-800-893-5597 (TTY: 711). Линия работает круглосуточно и без выходных. Участники плана Wellcare by Health Net могут обращаться в приемное отделение круглосуточно и в любой день (без выходных и праздников). Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Наши представители помогут вам найти поставщика услуг. Сотрудники отдела обслуживания участников плана также могут перевести ваш звонок на линию сестринских консультаций.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Неотложная медицинская помощь за пределами зоны обслуживания нашего плана

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания нашего плана, у вас может не быть возможности получить обслуживание от сотрудничающего с планом поставщика услуг. В этом случае наш план покроет неотложную медицинскую помощь, оказанную любым поставщиком услуг.

Наш план не покрывает неотложную медицинскую помощь и любое другое медицинское обслуживание, полученное за пределами США.

Неотложное медицинское обслуживание, полученное за пределами США, может рассматриваться как экстренная помощь, которая входит в страховое покрытие экстренной/неотложной помощи в других странах. Подробнее см. в разделе «Покрытие экстренной/неотложной помощи в других странах» таблицы страхового покрытия в главе 4 этого документа.

G3. Обслуживание во время чрезвычайного положения

Если губернатор вашего штата, государственный секретарь США по вопросам здравоохранения и социального обеспечения либо президент США объявляют чрезвычайное положение или состояние катастрофы в вашем регионе, у вас остается право на медицинское обслуживание по нашему плану страхования.

Посетите наш веб-сайт, чтобы узнать, как получать помощь во время объявленного чрезвычайного положения: www.wellcare.com/healthnetCA.

В случае объявленного чрезвычайного положения, если у вас нет возможности обратиться к сотрудничающему с планом поставщику услуг, вы можете бесплатно обратиться за помощью к поставщикам услуг, которые не сотрудничают с планом. Если во время объявленного чрезвычайного положения вы не можете воспользоваться сотрудничающей с планом аптекой, получите лекарства по рецепту в аптеке, которая не сотрудничает с планом. Более подробную информацию см. в **главе 5 Справочника участника плана**.

Н. Что делать, если счет за покрываемые планом услуги выставлен непосредственно вам

Если поставщик услуг присылает счет вам, а не в наш план страхования, вам следует попросить нас оплатить счет.

Вы не должны оплачивать счет самостоятельно. Если вы это сделаете, нам, возможно, не удастся компенсировать вам расходы.

Если вы оплатили покрываемые услуги или получили счет за покрываемые медицинские услуги, подробную информацию о дальнейших действиях см. в **главе 7 Справочника участника плана**.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Н1. Что делать, если наш план страхования не покрывает услуги

Наш план страхования покрывает все услуги, которые:

- обусловлены медицинскими показаниями, и
- перечислены в таблице страхового покрытия в **главе 4 Справочника участника плана, и**
- предоставляются вам в соответствии с правилами плана.

Если вы получаете услуги, не покрываемые нашим планом, то **вы должны оплачивать их полную стоимость самостоятельно.**

Если вы хотите узнать, оплачиваем ли мы какое-либо медицинское обслуживание, вы всегда можете нас об этом спросить. Вы имеете право отправить запрос в письменной форме. Если мы ответим, что не будем платить за это обслуживание, вы имеете право подать апелляцию на наше решение.

Подробнее о том, что нужно делать, если вы хотите, чтобы мы оплатили обслуживание или медицинское приспособление, говорится в **главе 9 Справочника участника плана.** Там же говорится о том, как подать апелляцию на наше решение о страховом покрытии. Вы можете позвонить в наш отдел обслуживания участников плана и задать вопросы о своем праве на апелляцию.

Некоторые виды услуг мы оплачиваем только в определенных пределах. Если вы превысили этот предел, то для продолжения такого обслуживания вам придется самостоятельно его оплачивать. Чтобы узнать, каковы ограничения в отношении услуг и насколько вы израсходовали лимит, позвоните в отдел обслуживания участников плана.

I. Покрытие медицинских услуг при участии в научном клиническом исследовании

I1. Определение научного клинического исследования

Научное клиническое исследование (также называемое клиническим испытанием) — это способ, с помощью которого врачи испытывают новые виды медицинской помощи или лекарств. Обычно для участия в научном клиническом исследовании, одобренном Medicare, приглашаются добровольцы.

После того как программа Medicare утвердит исследование, в котором вы хотите участвовать, с вами свяжется один из специалистов, проводящих исследование. Он расскажет вам об исследовании и выяснит, можете ли вы в нем участвовать. Вы можете участвовать в исследовании,

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



если отвечаете определенным условиям. Вы должны понимать и принимать, что именно вам нужно делать в рамках исследования.

Во время исследования вы можете оставаться участником нашего плана страхования. При этом наш план страхования будет продолжать покрывать услуги и обслуживание, не связанные с исследованием.

Для участия в клиническом исследовании, утвержденном программой Medicare, вам **не нужно** получать наше разрешение или разрешение своего поставщика первичного медицинского обслуживания (РСП). Поставщики услуг, которые предоставляют вам обслуживание в рамках исследования, могут **не сотрудничать** с нашим планом.

Просим вас уведомить нас до начала вашего участия в научном клиническом исследовании.

Если вы планируете принять участие в научном клиническом исследовании, вам или вашему координатору медицинского обслуживания следует обратиться в отдел обслуживания участников плана, чтобы сообщить нам об этом.

12. Оплата услуг, если вы участвуете в научном клиническом исследовании

Если вы доброволец для участия в клиническом исследовании, которое утверждено программой Medicare, вы не будете ничего платить за услуги, покрываемые исследованием. Medicare будет оплачивать услуги, покрываемые исследованием, а также обычные расходы, связанные с оказанием помощи вам. После того как вы присоединитесь к научному клиническому исследованию, одобренному Medicare, вам покроют расходы на большинство материалов и услуг, которые вы получите в рамках исследования. К их числу, например, относятся следующие:

- проживание и питание во время пребывания в больнице, которые программа Medicare оплачивала бы, даже если бы вы не участвовали в исследовании;
- операция или другая медицинская процедура, являющаяся частью исследования;
- лечение любых побочных эффектов и осложнений исследуемого лечения.

Если вы участвуете в исследовании, которое **не одобрено** Medicare, вам придется оплатить все расходы за участие в исследовании.

13. Дополнительная информация о научных клинических исследованиях

Вы можете узнать больше об участии в клинических исследованиях, прочитав статью Medicare & Clinical Research Studies («Medicare и клинические исследования») на веб-сайте Medicare (www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf). Кроме того, вы можете позвонить по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Линия работает круглосуточно и без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



J. Как действует покрытие медицинских услуг, если уход осуществляется в религиозном немедицинском учреждении здравоохранения

J1. Определение религиозного немедицинского учреждения здравоохранения

Религиозное немедицинское учреждение здравоохранения — это учреждение, оказывающее помощь при состояниях, которые обычно лечат в больнице или в центре квалифицированного сестринского ухода. Если получение ухода в больнице или учреждении квалифицированного сестринского ухода противоречит вашим религиозным убеждениям, мы покроем уход в религиозном немедицинском учреждении здравоохранения. Это покрываемое обслуживание мы предоставляем только для обслуживания в стационаре по программе Medicare Part A (немедицинская помощь больным).

J2. Обслуживание в религиозном немедицинском учреждении здравоохранения

Для того чтобы получать помощь в религиозном немедицинском учреждении здравоохранения, вы должны подписать заявление о том, что вы отказываетесь от «необязательного» медицинского лечения.

- «Необязательное» лечение — это любое **добровольное лечение**, получать которое не требуют федеральные законы, законы штата или местные законы.
- «Обязательное» лечение — это любое **лечение, которое не является добровольным**. Такое лечение больной получать обязан, потому что этого требуют федеральные законы, законы штата или местные законы.

Наш план предоставляет страховое покрытие помощи в религиозных немедицинских учреждениях здравоохранения, если выполняются следующие условия:

- Учреждение, предоставляющее обслуживание, должно быть сертифицировано программой Medicare.
- Наш план покрывает только ту часть обслуживания, которая не имеет отношения к религии.
- Если вы получаете услуги от данной организации в стенах учреждения:
 - Ваше состояние дает вам право на страховое покрытие стационарной помощи в больнице или в центре квалифицированного сестринского ухода.
 - Перед поступлением в такое религиозное учреждение вы получили соответствующее разрешение нашего плана; в противном случае мы **не будем** покрывать ваше пребывание в таком учреждении.

Если соблюдаются все вышеперечисленные требования, страховое покрытие такой стационарной помощи не ограничено.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



К. Медицинское оборудование длительного пользования (DME)

К1. Медицинское оборудование длительного пользования (DME) для участника нашего плана

Медицинское оборудование длительного пользования (DME) включает определенный набор медицинских товаров, назначаемых поставщиком медицинских услуг, в том числе инвалидные коляски, костыли, ортопедические матрасы, диабетические расходные материалы, больничные койки, заказанные поставщиком для использования в домашних условиях, внутривенные (в/в) инфузионные насосы, устройства для воспроизведения речи, кислородное оборудование и принадлежности, небулайзеры и ходунки.

Некоторые приспособления, например протезы, всегда считаются принадлежащими пациенту.

В данном разделе мы рассмотрим арендуемое медицинское оборудование длительного пользования (DME). План страхования Original Medicare предусматривает переход в собственность участника определенных типов арендуемого медицинского оборудования длительного пользования (DME) после выплаты доплат за этот предмет в течение 13 месяцев. Как участник нашего плана вы можете приобрести право собственности на медицинское оборудование длительного пользования (DME), пока это медицински обосновано и у вас есть длительная потребность в изделии. Кроме того, на такое оборудование должно быть получено разрешение и его приобретение должно быть согласовано поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP), медицинской группой и/или компанией Wellcare by Health Net. Вы также можете обратиться в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711), чтобы узнать о требованиях относительно аренды или владения медицинским оборудованием длительного пользования, а также о документации, которую вы должны предоставить. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

В отдельных ограниченных случаях мы передадим медицинское оборудование длительного пользования (DME) в вашу собственность. Свяжитесь с отделом обслуживания участников плана, чтобы выяснить требования, которым вы должны соответствовать, и документы, которые вам необходимо предоставить.

Если вы приобретаете право собственности на медицинское оборудование длительного пользования, пока вы являетесь участником нашего плана, а оборудование требует обслуживания, то поставщику медицинских услуг разрешается выставить счет за ремонт.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



K2. Право собственности на медицинское оборудование длительного пользования (DME) при переходе на программу Original Medicare

Если вы не получили в собственность медицинское оборудование длительного пользования (DME) в период действия нашего плана, то после перехода на Original Medicare вам необходимо будет произвести 13 новых выплат подряд, чтобы стать владельцем этого предмета. Ваши выплаты в качестве участника нашего плана страхования **не засчитываются** в пользу этих 13 выплат подряд.

Если **перед** вступлением в наш план страхования вы были участником плана Original Medicare и совершили менее 13 выплат за медицинское оборудование длительного пользования (DME), эти предыдущие выплаты также не засчитываются в пользу требуемых 13 выплат подряд. Чтобы стать владельцем предмета, вы должны произвести 13 новых выплат подряд после возвращения на план страхования Original Medicare. Исключений из этого правила при вашем возвращении на план страхования Original Medicare не предусмотрено.

K3. Страхование покрытие кислородного оборудования для участников нашего плана

Если вы имеете право на кислородное оборудование в рамках программы Medicare и при этом являетесь участником нашего плана страхования, мы обеспечим покрытие следующего:

- аренду кислородного оборудования;
- обеспечение доставки кислорода и поддержание уровня его содержания;
- систему трубок и связанные с ней вспомогательные принадлежности для доставки кислорода и поддержания уровня его содержания;
- техническое обслуживание и ремонт кислородного оборудования.

Кислородное оборудование необходимо вернуть владельцу, если в нем больше нет необходимости по медицинским показаниям или вы прекращаете участие в нашем плане.

K4. Страхование покрытие кислородного оборудования при переходе на программу Original Medicare

Если кислородное оборудование необходимо по медицинским показаниям и **вы прекращаете участие в нашем плане и переходите на программу Original Medicare**, у вас будет возможность арендовать оборудование у его поставщика на 36 месяцев. Ежемесячная арендная плата покрывает кислородное оборудование, расходные материалы и услуги, перечисленные выше.

Если кислородное оборудование требуется по медицинским показаниям **по завершении 36-месячного срока аренды**, ваш поставщик обязан предоставлять:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Оборудование, материалы и услуги для кислородной терапии еще в течение 24 месяцев.
- Оборудование и материалы для кислородной терапии в течение периода до 5 лет, если это требуется по медицинским показаниям.

Если кислородное оборудование необходимо по медицинским показаниям и **в конце 5-летнего периода:**

- Ваш поставщик более не обязан предоставлять вам оборудование, и вы можете выбрать другое оборудование на замену у любого поставщика.
- Начинается новый 5-летний период.
- Вы можете арендовать оборудование у поставщика в течение 36 месяцев.
- После этого ваш поставщик должен будет предоставлять вам оборудование, материалы и услуги для кислородной терапии в течение еще 24 месяцев.
- Каждые 5 лет начинается новый цикл аренды в случае необходимости кислородного оборудования по медицинским показаниям.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 4. Таблица страхового покрытия

Введение

В этой главе содержится информация об услугах, покрываемых нашим планом страхования, а также о любых возможных запретах или ограничениях в отношении этих услуг. Здесь также представлена информация об услугах, не покрываемых нашим планом. Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Новые участники плана страхования Wellcare by Health Net: в большинстве случаев вы будете зарегистрированы в плане Wellcare by Health Net для получения услуг в рамках Medicare в 1-й день месяца, следующего за месяцем, в котором вы подали запрос на вступление в план Wellcare by Health Net. Вы можете продолжить получать услуги Medi-Cal в рамках вашего предыдущего плана Medi-Cal в течение еще одного месяца. После этого вы станете получать услуги Medi-Cal в рамках Wellcare by Health Net. В вашем покрытии Medi-Cal не будет перерыва. Позвоните нам по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711), если у вас возникли какие-либо вопросы. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Содержание

A. Ваши покрываемые услуги.....	79
A1. Во время чрезвычайных ситуаций в области здравоохранения	79
B. Правила, запрещающие поставщикам медицинских услуг взимать с вас плату	80
C. Сведения о таблице страхового покрытия в рамках нашего плана страхования	80
D. Таблица страхового покрытия в рамках нашего плана	87
E. Услуги, покрываемые вне нашего плана страхования	150
E1. Программа штата California по переходу на обслуживание по месту жительства (California Community Transitions, CCT)	150
E2. Программа Medi-Cal Dental Program	151
E3. Услуги хосписа	151
F. Услуги, не покрываемые нашим планом и программами Medicare или Medi-Cal	152

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Ваши покрываемые услуги

В этой главе содержится информация об услугах, покрываемых нашим планом страхования. Кроме того, из нее вы узнаете, какое обслуживание мы не покрываем. Информацию о страховом покрытии лекарств см. в разделе А **главы 5** на стр. 158. В этой главе также указаны ограничения на некоторые услуги.

Поскольку вы получаете помощь по программе Medi-Cal, вам не нужно ничего платить за покрываемые услуги, если вы соблюдаете установленные нашим планом правила. Более подробную информацию об установленных нашим планом правилах см. в разделе В **главы 3** на стр. 48 *Справочника участника плана*.

Если вам нужна помощь в понимании того, какие услуги покрываются планом, позвоните своему координатору медицинского обслуживания *и/или* в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

А1. Во время чрезвычайных ситуаций в области здравоохранения

Wellcare by Health Net будет следовать всем указаниям властей штата и/или федеральных властей, относящимся к чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения (public health emergency, PHE). В период чрезвычайной ситуации в области здравоохранения (PHE) план полностью обеспечивает необходимое страховое покрытие для его участников.

Страховое покрытие может различаться в зависимости от полученных вами услуг и продолжительности чрезвычайной ситуации в области здравоохранения (PHE).

Дополнительную информацию о том, как получить необходимую помощь во время чрезвычайной ситуации в области здравоохранения (PHE), можно найти на нашем веб-сайте www.wellcare.com/healthnetCA или позвонив в отдел обслуживания участников плана. Вы можете связаться с отделом обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



В. Правила, запрещающие поставщикам медицинских услуг взимать с вас плату

Мы не позволяем сотрудничающим с нашим планом поставщикам услуг выставять вам счета за покрываемые услуги. Мы платим непосредственно сотрудничающим с нами поставщикам медицинских услуг. Вам ничего не нужно платить. Это правило действует даже тогда, когда мы платим поставщикам медицинских услуг меньше, чем установленная ими стоимость услуг.

Вы никогда не должны получать счет за покрываемое обслуживание. Если это произошло, ознакомьтесь с разделом А главы 7 на стр. 188 Справочника участника плана или позвоните в отдел обслуживания участников плана.

С. Сведения о таблице страхового покрытия в рамках нашего плана страхования

В таблице страхового покрытия указано, какие услуги оплачивает наш план страхования. В ней в алфавитном порядке перечислены покрываемые услуги и даны пояснения.

Мы оплачиваем услуги, перечисленные в таблице страхового покрытия, при соблюдении следующих правил. Вы ничего не платите за услуги, перечисленные в таблице страхового покрытия, если вы соответствуете требованиям страхования, описанным ниже.

- Услуги, покрываемые в рамках Medicare и Medi-Cal, должны предоставляться нами в соответствии с правилами, установленными Medicare и Medi-Cal.
- Обслуживание (включая медицинскую, психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь, длительное обслуживание и поддержку, принадлежности, оборудование и лекарства) должно быть необходимо по медицинским показаниям. Термин «необходимый по медицинским показаниям» описывает услуги, принадлежности или лекарства, необходимые для предотвращения, диагностики либо лечения вашего заболевания или для поддержания вашего текущего состояния здоровья. К данному понятию относится также уход, позволяющий вам избежать помещения в больницу или центр сестринского ухода. Кроме того, обслуживание, принадлежности и лекарства должны отвечать требованиям стандартов медицинской помощи. Услуга является необходимой по медицинским показаниям, если она обоснована и нужна для спасения жизни, предупреждения серьезной болезни или инвалидности либо облегчения сильной боли.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Вы получаете помощь у сотрудничающего с планом поставщика услуг. Сотрудничающим с планом называется поставщик услуг, который работает с нами. В большинстве случаев мы **не покрываем** обслуживание, полученное у поставщиков услуг, которые не сотрудничают с планом. В разделе D **главы 3** на стр. 52 *Справочника участника плана* представлена более подробная информация о взаимодействии с поставщиками услуг, которые сотрудничают либо не сотрудничают с планом страхования.
- Помощь вам оказывает и координирует поставщик первичного медицинского обслуживания (primary care provider, PCP) или ваша группа медицинского обслуживания. В большинстве случаев ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP) должен дать вам разрешение, прежде чем вы сможете обратиться к поставщику услуг, который не является вашим поставщиком первичного медицинского обслуживания (PCP), или к другим сотрудничающим с планом поставщикам услуг. Это разрешение называется «направление». В разделе D **главы 3** на стр. 52 *Справочника участника плана* представлена более подробная информация о получении направления и объяснены ситуации, при которых направление **не** нужно.
- За обслуживанием вам следует обращаться к поставщикам услуг, которые связаны с медицинской группой вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Более подробную информацию см. в разделе D **главы 3** на стр. 52 *Справочника участника плана*.
- Некоторые услуги, перечисленные в таблице страхового покрытия, покрываются только при условии, что ваш врач или другой сотрудничающий с планом поставщик услуг заранее получил наше одобрение. Его еще называют предварительным разрешением. Покрываемые услуги, для получения которых необходимо предварительное разрешение, отмечены в таблице страхового покрытия курсивом.
- В течение предусмотренного нашим планом периода продолжительностью 6 месяцев, когда вы считаетесь все еще имеющим право на участие в плане страхования, мы продолжим предоставлять все услуги Medicare, покрываемые планом Medicare Advantage. Однако в течение этого периода в рамках нашего плана Medicare Advantage также должно осуществляться непрерывное покрытие услуг в рамках Medi-Cal, перечисленных в договоре между нашим планом и бюро Medicaid вашего штата. Доли совместных расходов по основным и дополнительным услугам, покрываемым программой Medicare, остаются без изменений в течение этого периода. Оплачиваемая вами сумма зависит от вашего уровня страхового покрытия по программе Medicaid.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Важная информация о страховом покрытии для всех участников, участвующих в программе планирования медицинского обслуживания и поддержания здорового образа жизни (Wellness and Health Care Planning, WHP)

- Поскольку наш план участвует в программе ценностно-ориентированного страхования Value-Based Insurance Design, у вас будет право на получение следующих услуг по планированию медицинского обслуживания и поддержанию здорового образа жизни (WHP), включая услуги по заблаговременному планированию медицинского ухода (advance care planning, ACP):
 - Если в будущем вы не сможете самостоятельно принимать решения, касающиеся вашего здоровья, медицинские работники проследят за тем, чтобы ваши пожелания выполнялись. Заблаговременное планирование медицинского ухода означает обсуждение и принятие решений, касающихся ухода, который вы бы хотели получать в будущем.
 - Мы поможем вам заполнить все необходимые формы о предоставлении кому-либо законных полномочий на принятие медицинских решений от вашего имени, если вы когда-либо утратите способность принимать решения самостоятельно.
- Вы можете получить помощь по вопросам заблаговременного планирования медицинского ухода в любое время, обратившись в отдел обслуживания участников нашего плана страхования.
- Услуги по планированию медицинского обслуживания и поддержанию здорового образа жизни (WHP) и услуги по заблаговременному планированию медицинского ухода (ACP) не являются обязательными. Вы вправе отказаться от них.

Важная информация о страховом покрытии для участников, которые соответствуют требованиям на получение дополнительной помощи по программе Extra Help:

- Если вы получаете дополнительную помощь по программе Extra Help, чтобы оплатить свои расходы на рецептурные препараты в рамках программы Medicare, в частности, страховые взносы, нестрахуемый минимум и дополнительные взносы, вы также можете иметь право на получение иных целевых дополнительных услуг и/или целевое снижение доли совместных расходов.
- Более подробную информацию см. в таблице страхового покрытия в разделе D главы 4 на стр. 87.
- Участники имеют право отказаться от долевого участия в оплате лекарств по программе Part D. Более подробную информацию см. в главе 6.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Программа Medicare одобрила предоставление данных услуг планом Wellcare by Health Net в рамках программы ценностно-ориентированного страхования Value-Based Insurance Design. Эта программа позволяет Medicare испытать новые способы усовершенствования планов Medicare Advantage.

- **Важная информация о страховом покрытии для участников с определенными хроническими заболеваниями.**

Если у вас есть следующие хронические заболевания и вы соответствуете определенным медицинским критериям, вы можете иметь право на дополнительные услуги:

- **Аутоиммунные заболевания (только перечисленные далее):**
 - Узелковый периартериит (другие названия: УПА, воспаление и ослабление стенок артерий)
 - Ревматическая полимиалгия (другие названия: РПМ, воспаление/боль/скованность в области плечевого и тазобедренного суставов)
 - Полимиозит (другие названия: воспалительная миопатия, мышечная слабость)
 - Ревматоидный артрит (другие названия: РА, боль/скованность в области суставов)
 - Системная красная волчанка (другие названия: волчанка)
- **Рак (за исключением предраковых состояний или in-situ (стадия 0))**
- **Сердечно-сосудистые заболевания (только перечисленные далее):**
 - Нарушения сердечного ритма (другие названия: сердечная аритмия)
 - Хроническая венозная тромбоэмболия (другие названия: сгустки крови/тромбы в нижних конечностях)
 - Ишемическая болезнь сердца (другие названия: боли в груди, сердечные приступы или атеросклероз сосудов сердца в анамнезе)
 - Заболевания периферических сосудов (другие названия: атеросклероз артерий нижних конечностей)
- **Хронический алкоголизм или злоупотребление другими психоактивными веществами**
- **Хроническая сердечная недостаточность**
- **Хронические заболевания легких (только перечисленные далее):**
 - Бронхиальная астма
 - Хронический бронхит
 - Эмфизема
 - Фиброз легких (другие названия: рубцевание ткани в легких)
 - Легочная гипертензия (другие названия: высокое кровяное давление в сосудах легких)

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- **Хронические и инвалидизирующие психические заболевания (только перечисленные далее):**
 - Биполярные расстройства
 - Клиническая депрессия
 - Параноидальное расстройство
 - Шизофрения
 - Шизоаффективное расстройство
 - **Деменция**
 - **Сахарный диабет (другие названия: диабет 1 типа или диабет 2 типа)**
 - **ВИЧ/СПИД**
 - **Терминальная стадия печеночной недостаточности**
 - **Требующая диализа терминальная стадия хронической почечной недостаточности (end-stage renal disease, ESRD)**
 - **Неврологические расстройства (только перечисленные далее):**
 - Боковой амиотрофический склероз (amyotrophic lateral sclerosis, ALS)
 - Эпилепсия
 - Обширный паралич (т. е. паралич половины тела, всех конечностей, верхних или нижних конечностей, одной конечности)
 - Хорея Гентингтона
 - Рассеянный склероз (multiple sclerosis, MS)
 - Болезнь Паркинсона
 - Полинейропатия
 - Стеноз позвоночного канала
 - Связанное с инсультом неврологическое расстройство
 - **Тяжелые заболевания крови (только перечисленные далее):**
 - Апластическая анемия
 - Хроническая венозная тромбоэмболия
 - Гемофилия
 - Иммунная тромбоцитопеническая пурпура
 - Миелодиспластический синдром
 - Серповидно-клеточная анемия (за исключением серповидно-клеточной аномалии эритроцитов)
 - **Инсульт**
- Ваш план страхования включает особые дополнительные услуги для хронических больных (Special Supplemental Benefits for the Chronically Ill, SSBCI). Эти дополнительные услуги предоставляются только участникам с хроническими заболеваниями из группы высокого риска, которые также соответствуют дополнительным критериям для получения таких услуг.
 - **Для получения таких услуг участники плана страхования должны на постоянной основе отвечать всем трем необходимым критериям соответствия, приведенным ниже:**

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



1. Участник плана должен нуждаться в организации услуг **интенсивной терапии**.
 - По результатам врачебной оценки состояния пациента, который был госпитализирован не менее 2 раз за последние 60 дней **ИЛИ** обращался за экстренной помощью не менее 3 раз за последние 60 дней.
 2. Участник плана должен находиться в группе высокого риска госпитализации.
 - По результатам врачебной оценки состояния пациента с высоким риском внеплановой госпитализации в течение следующих 60 дней.
 3. Участник плана должен иметь документальное подтверждение наличия у него в настоящий момент одного или нескольких сопутствующих и тяжелых с медицинской точки зрения заболеваний, соответствующих критериям получения услуг. Эти заболевания должны представлять угрозу для жизни участника плана или оказывать значимое влияние на общее состояние здоровья либо функции его организма.
 - После необходимого посещения врача врач должен подать страховое требование, в котором указан(ы) код(ы) диагноза для заболеваний, соответствующих критериям получения услуг.
- Право на получение таких услуг определяется по усмотрению сотрудников вашего плана страхования посредством рассмотрения истории страховых требований, классификации рисков и прочей информации. Участники плана, не подходящие автоматически под критерии получения услуг, должны будут обратиться к своему врачу для получения необходимой документации (например, страховых требований, заключения о соответствии критериям) для подтверждения права на получение услуг.
 1. Перед получением доступа к этим услугам требуется подтверждение соответствия всем критериям.
 2. Все покрываемые в рамках плана услуги предоставляются до 12/31/2023. Участники плана должны повторно подтверждать свое соответствие требованиям каждый страховой год.
 - Для получения дополнительной информации позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карты.
 - Более подробную информацию см. в строке «Помощь при некоторых хронических заболеваниях» в таблице страхового покрытия. 🍏
 - Все профилактические услуги бесплатны. В таблице страхового покрытия рядом с профилактическими услугами стоит значок яблока .

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- **Услуги поддержки по месту жительства.** Услуги поддержки по месту жительства могут предоставляться в рамках индивидуального плана медицинского обслуживания. Услуги поддержки по месту жительства являются целесообразной с медицинской точки зрения и экономичной альтернативой медицинским услугам или местам проживания. Эти услуги не являются обязательными для участников. Если вы соответствуете требованиям, эти услуги помогут расширить границы вашей самостоятельности. Они не заменяют собой услуги, которые положены вам в рамках программы Medi-Cal. Примерами предоставляемых нами услуг поддержки по месту жительства служат лечебное питание или медицинское диетическое питание, помощь вам или ухаживающему за вами лицу, поручни для душа и пандусы. Если вам нужна помощь или вы хотите узнать, какие услуги поддержки по месту жительства могут быть доступны для вас, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711), своему координатору медицинского обслуживания или своему поставщику медицинских услуг. Время работы отдела обслуживания участников плана: С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



D. Таблица страхового покрытия в рамках нашего плана

Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Скрининг аневризмы брюшной аорты Мы покрываем стоимость одного ультразвукового скрининга для людей, принадлежащих к группе риска. План покрывает этот скрининг, только если у вас имеются определенные факторы риска и если вы получите направление на него от лечащего врача, помощника врача, квалифицированной медсестры или клинической медсестры, имеющей высшее сестринское образование.	\$0
Иглоотерапия Мы покрываем стоимость одного или двух амбулаторных сеансов иглоотерапии, посещаемых вами в течение любого одного календарного месяца или чаще при наличии медицинских показаний. Помимо этого, мы покрываем стоимость 12 сеансов иглоотерапии (макс.) в течение 90 дней при наличии у вас хронической поясничной боли в соответствии с определением ниже: • длится 12 недель и дольше; • неспецифическая (без определенной систематической причины, например в связи с метастазами, воспалительным или инфекционным заболеванием); • не связана с операцией; а также • не связана с беременностью. Кроме того, мы покрываем дополнительные 8 сеансов иглоотерапии для лечения хронической поясничной боли при наличии признаков улучшения. За один год можно пройти не более 20 сеансов иглоотерапии от хронической поясничной боли. В случае отсутствия улучшений состояния или при его ухудшении иглоотерапию от хронической боли в пояснице необходимо прекратить. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Иглотерапия (продолжение) Наш план также покрывает дополнительные (не покрываемые программой Medicare) услуги иглотерапии, но не более 24 сеансов в год. В большинстве случаев для получения покрываемых услуг вам необходимо обращаться к поставщикам услуг, заключившим договор с нами. Если у вас возникли вопросы относительно получения этих услуг, обратитесь в наш план страхования. К покрываемым услугам иглотерапии относятся: • Осмотр нового пациента или осмотр постоянного пациента для первоначальной оценки состояния пациента с новой проблемой со здоровьем или новым обострением • Осмотр постоянных пациентов (в течение 3 лет после нового осмотра) • Последующие приемы — могут включать услуги иглотерапии или повторный осмотр • Независимое заключение другого поставщика медицинских услуг, сотрудничающего с планом • Услуги неотложной и экстренной помощи <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Скрининг на злоупотребление алкоголем и консультирование по этому вопросу Мы покрываем один скрининг на злоупотребление алкоголем (SABIRT) для взрослых, которые злоупотребляют алкоголем, но не страдают алкоголизмом. К их числу относятся беременные женщины. Если результат профилактического обследования свидетельствует о том, что вы злоупотребляете алкоголем, вы можете получить не более четырех кратких личных консультаций за один год (если вы дееспособны и находитесь в ясном сознании во время консультации), которые проведет поставщик первичного медицинского обслуживания или медицинский специалист соответствующей квалификации в учреждении первичного обслуживания.	\$0
Услуги скорой помощи Покрываемые услуги скорой помощи включают услуги доставки самолетом, вертолетом и машиной скорой помощи. Медицинский транспорт доставляет вас в ближайшее медицинское учреждение, где вам могут оказать помощь. Ваше состояние должно быть достаточно серьезным для того, чтобы другие способы транспортировки представляли опасность для вашего здоровья или жизни. В других случаях использование медицинского транспорта должно быть разрешено нашим планом. Мы можем оплатить перевозку транспортом скорой помощи и не в экстренной ситуации. Ваше состояние должно быть достаточно серьезным для того, чтобы другие способы транспортировки в учреждение обслуживания представляли опасность для вашей жизни или здоровья. <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом		Ваши расходы
	Ежегодный плановый медицинский осмотр Ежегодный медицинский осмотр в дополнение к услугам, включенным в ежегодный профилактический визит, включает обследование сердца, легких, брюшной полости и нервной системы, а также мануальный осмотр тела (головы, шеи и конечностей) и тщательное рассмотрение истории болезни и семейного анамнеза.	\$0
	Ежегодный профилактический визит Вам следует проходить ежегодную проверку состояния здоровья. Это нужно для составления и обновления плана профилактических мероприятий, учитывающего текущее состояние вашего здоровья. Мы покрываем данную услугу один раз в 12 месяцев.	\$0
	Профилактические услуги при бронхиальной астме Вы можете пройти обучение по астме и оценку жилищно-бытовых условий на предмет наличия триггеров, часто встречающихся в доме у людей с плохо контролируемой астмой.	\$0
	Измерение костной массы Мы покрываем определенные процедуры для участников, которые соответствуют критериям (как правило, лица с риском потери костной массы или с риском развития остеопороза). Эти обследования позволяют определить костную массу, ее потерю и состояние костей. Мы покрываем данные услуги один раз каждые 24 месяца (или чаще, если это необходимо по медицинским показаниям). Мы также покрываем услуги врача, который проводит расшифровку ваших результатов.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Скрининг рака молочной железы (маммография) Мы покрываем следующие услуги: • Одна базовая маммограмма в возрасте 35–39 лет. • Одна скрининговая маммограмма каждые 12 месяцев для женщин 40 лет и старше. • Медицинский осмотр молочных желез каждые 24 месяца.	\$0
Кардиологическая реабилитация Мы покрываем услуги кардиореабилитации, такие как лечебная физкультура, обучение и консультирование. Участники должны соответствовать определенным критериям и иметь направление от врача. Кроме того, мы покрываем программы интенсивной кардиологической реабилитации. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i>	\$0
 Визит для снижения риска сердечно-сосудистых заболеваний (лечение сердечно-сосудистого заболевания) Мы оплачиваем один визит в год (или больше, если это требуется по медицинским показаниям) к вашему поставщику первичного медицинского обслуживания (РСП) для снижения риска сердечных заболеваний. Во время этого посещения врач может: • обсудить с вами лечение аспирином, • измерить артериальное давление и/или • дать советы о правильном питании.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Анализы на наличие сердечно-сосудистых заболеваний Раз в пять лет (60 месяцев) мы оплачиваем анализы крови на наличие сердечно-сосудистых заболеваний. Эти анализы позволяют выяснить также, насколько велика опасность развития сердечно-сосудистых заболеваний.	\$0
 Скрининг рака шейки матки и влагалища Мы покрываем следующие услуги: • Всем женщинам: раз в 24 месяца мазок по Папаниколу и гинекологическое обследование • Для женщин с высоким риском рака шейки матки или влагалища: мазок по Папаниколу каждые 12 месяцев • Для женщин репродуктивного возраста, у которых в течение последних 3 лет были результаты мазка по Папаниколу, не соответствующие норме: один мазок по Папаниколу каждые 12 месяцев • Для женщин 30–65 лет: анализ на вирус папилломы человека (ВПЧ) или мазок по Папаниколу вместе с анализом на ВПЧ один раз каждые 5 лет	\$0
Мануальная терапия Мы покрываем следующие услуги: • Мануальное лечение подвывиха позвонка. Наш план также покрывает дополнительные (не покрываемые программой Medicare) услуги мануальной терапии (24 сеанса в год (макс.)). <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Скрининг рака толстого кишечника и прямой кишки Для лиц в возрасте 50 лет и старше покрываются следующие услуги: • Гибкая сигмоидоскопия (или ирригоскопия с бариевой клизмой) каждые 48 месяцев. • Анализ кала на скрытую кровь каждые 12 месяцев. • Анализ кала на скрытую кровь на основе гваяковой смолы или иммунохимический анализ кала каждые 12 месяцев. • Колоректальный скрининг на основе ДНК каждые 3 года. • Колоноскопия каждые десять лет (но не раньше чем через 48 месяцев после профилактической сигмоидоскопии). • Колоноскопия (или ирригоскопия с бариевой клизмой) для людей с высоким риском рака кишечника каждые 24 месяца.	\$0
Услуги для взрослых пациентов по месту жительства (CBAS) Услуги для взрослых пациентов по месту жительства (CBAS) — это программа амбулаторной помощи в медицинских учреждениях. Лица, получающие помощь по этой программе, посещают эти учреждения по установленному графику. Программа подразумевает квалифицированный сестринский уход, социальные услуги, разные виды терапии (включая трудовую терапию, физиотерапию и логопедическую терапию), персональный уход, обучение и поддержку членов семьи/ухаживающего лица, услуги диетолога, транспортировку и прочие услуги. Мы покрываем услуги по программе CBAS, если вы соответствуете необходимым критериям. Примечание. Если вы не можете обратиться в учреждение, работающее по программе CBAS, мы предоставим эти услуги отдельно. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Консультации по отказу от курения и употребления табака Если вы курите, но у вас нет признаков или симптомов болезни, вызванной этой вредной привычкой, и вы хотите или вам нужно бросить курить: - Мы покрываем две попытки бросить курить за период 12 месяцев в виде профилактической услуги. Эта услуга предоставляется бесплатно. Каждая попытка бросить курить предусматривает до 4 индивидуальных консультаций. Если вы курите и у вас диагностировано заболевание, вызванное курением, или если вы принимаете лекарство, действие которого может измениться под влиянием табака: - Мы покрываем консультативную поддержку двух попыток бросить курить в течение 12 месяцев. Каждая попытка бросить курить предусматривает до 4 индивидуальных консультаций. Если вы беременны, вы можете получить неограниченное количество консультаций по отказу от курения после предварительного разрешения.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Стоматологические услуги Некоторые стоматологические услуги, включая, помимо прочего, чистку, пломбирование и зубные протезы, можно получить через программу стоматологической помощи Medi-Cal Dental Program или в рамках программы со сдельной оплатой услуг FFS Medi-Cal. Дополнительные услуги: В дополнение к стоматологическим услугам, покрываемым программой Medi-Cal, наш план Medicare покрывает дополнительные стоматологические услуги и процедуры. К этим услугам относятся, помимо прочего, следующие: Коронки из благородных металлов (одна коронка на каждый зуб каждые 5 календарных лет) Ортопедическая стоматология (зубные протезы) (каждые 2 календарных года для одного и того же зубного ряда) Мостовидные зубные протезы (каждые 5 календарных лет для одного и того же зуба) Действуют исключения и ограничения. Подробнее о страховом покрытии стоматологических услуг программой Medi-Cal можно узнать на веб-сайте https://smilecalifornia.org <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0
 Скрининг депрессии Мы покрываем стоимость одного скрининга депрессии каждый год. Скрининг должен проводиться в учреждении первичного медицинского обслуживания, в котором можно получить последующее лечение или направление.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Скрининг сахарного диабета Мы покрываем стоимость данного скрининга (включая анализ крови на глюкозу натощак), если у вас имеются какие-либо из следующих факторов риска: • Высокое давление (гипертония). • Наблюдалась не соответствующая норме уровни холестерина или триглицеридов в крови (дислипдемия). • Ожирение. • Наблюдался высокий уровень сахара (глюкозы) в крови. Мы можем покрывать эти анализы также в некоторых других случаях, например, лицам с избыточным весом и тем, у кого есть больные диабетом родственники. По результатам этих анализов мы можем решить, что будем покрывать вам эти анализы до двух раз каждые 12 месяцев.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Обучение самостоятельному выполнению процедур при диабете, расходные материалы и услуги для диабетиков Мы покрываем следующие услуги всем лицам с сахарным диабетом (независимо от того, принимают ли они инсулин): • Приспособления для контроля уровня глюкозы в крови, включая перечисленные ниже: ○ Гликометр ○ Тест-полоски для определения уровня глюкозы в крови ○ Иголки и приспособления для взятия образца крови ○ Контрольные растворы для проверки точности тест-полосок и глюкометров • Для больных сахарным диабетом с тяжелым синдромом диабетической стопы мы оплачиваем следующее: ○ одну пару терапевтической обуви под заказ (в том числе стельки), включая подгонку, и две дополнительные пары стелек каждый календарный год или ○ одну пару глубокой обуви, включая подгонку, и три пары стелек каждый календарный год (дополнительно к стандартным съемным стелькам, с которыми эта обувь продается). • В некоторых случаях мы покрываем обучение, чтобы помочь вам контролировать течение диабета. Для получения дополнительной информации обращайтесь в отдел обслуживания участников плана. • В некоторых случаях мы оплачиваем обучение жизни с диабетом. Для получения дополнительной информации обращайтесь в отдел обслуживания участников плана. В случае приобретения в аптеке диабетический глюкометр и принадлежности предоставляются только от производителя OneTouch. Продукция, выпускаемая под другими товарными знаками, не покрывается без предварительного разрешения. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги доулы Для беременных мы оплачиваем девять посещений доулы в предродовой и послеродовой период, а также поддержку во время схваток и родов.	\$0
Медицинское оборудование длительного пользования (DME) и принадлежности к нему Определение термина «медицинское оборудование длительного пользования (DME)» см. в последней главе <i>Справочника участника плана</i>. Мы покрываем следующие товары: • Инвалидные коляски, в том числе электрические инвалидные коляски • Костыли • Ортопедические матрасы • Противопрлежные накладки на матрас (сухие) • Лекарства и приспособления для диабетиков • Больничные кровати, заказанные поставщиком для использования в домашних условиях • Насосы и стойки для внутривенных (в/в) инфузий Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Медицинское оборудование длительного пользования (DME) и принадлежности к нему (продолжение) • Оборудование и принадлежности для зондового питания • Устройства воспроизведения речи • Кислородное оборудование и принадлежности • Ингаляторы • Ходунки • Трости со стандартной изогнутой рукояткой или 4 опорами и сменные принадлежности • Приспособления для шейного вытяжения (с креплением в дверном проеме) • Стимулятор роста костей • Оборудование для диализа Мы можем покрывать также другое оборудование. Мы покрываем все необходимое по медицинским показаниям медицинское оборудование длительного пользования (DME), обычно покрываемое программами Medicare и Medi-Cal. Если наш поставщик в вашем регионе не поставляет изделия определенной торговой марки или производителя, вы можете попросить его сделать для вас специальный заказ. Обратитесь в отдел обслуживания участников плана, чтобы найти другого поставщика, который сможет обеспечить вас нужным товаром. Кроме того, покрывается используемое вне дома медицинское оборудование длительного пользования, не покрываемое программой Medicare. <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Экстренная помощь Экстренная помощь — это помощь, которая: • предоставляется поставщиком услуг, обученным предоставлять экстренную помощь; и • нужна для лечения экстренного состояния. Экстренное состояние — это состояние, сопровождающееся сильной болью или серьезной травмой. Состояние должно быть настолько серьезным, чтобы обыватель без медицинского образования имел основания считать, что отсутствие немедленной медицинской помощи может: • представлять серьезную угрозу для здоровья человека либо здоровья ребенка во чреве матери; или • серьезно нарушить работу организма; или • привести к серьезному нарушению функций органа или части тела; или • в случае активных родовых схваток, когда: ○ нет достаточного времени для безопасной перевозки в другую больницу до начала родов; ○ перевозка в другую больницу может представлять серьезную угрозу для здоровья либо безопасности женщины или плода. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0 Если вы получили экстренную помощь в больнице, которая не сотрудничает с планом, и при этом после стабилизации вашего состояния вам все еще нужно стационарное лечение, вы должны вернуться в сотрудничающую с планом больницу для дальнейшего лечения, чтобы мы продолжили оплачивать его. Вы можете оставаться в больнице, которая не сотрудничает с планом, для получения стационарного лечения, только если это разрешено планом.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Экстренная помощь (продолжение) Покрытие экстренной/неотложной помощи в других странах, а именно неотложной, экстренной помощи и помощи после стабилизации состояния, получаемой за пределами США¹, предоставляется на приведенных ниже условиях: - Ограничено только услугами, которые классифицировались бы как экстренная, неотложная помощь или помощь после стабилизации состояния, если бы такая помощь предоставлялась в Соединенных Штатах¹. - Услуги транспорта скорой помощи покрываются в ситуациях, когда попытка добраться в отделение экстренной медицинской помощи любым другим способом может поставить под угрозу ваше здоровье. - Иностранные налоги и сборы (в том числе комиссия за конвертацию валют и операционные сборы) не покрываются. Страховое покрытие экстренной/неотложной помощи в других странах не превышает \$50,000 в год. «США» означает 50 штатов, District of Columbia, Puerto Rico, Virgin Islands, Guam, Northern Mariana Islands и American Samoa.	\$95 При обращении за экстренной/неотложной медицинской помощью в других странах мира долевое участие в расходах не отменяется, если вы госпитализированы для получения стационарного лечения.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги по планированию семьи Для получения определенных услуг по планированию семьи закон разрешает вам выбирать любого поставщика медицинских услуг. Это может быть любой врач, любая клиника или больница, аптека или центр планирования семьи. Мы покрываем следующие услуги: • Обследование и лечение в связи с планированием семьи • Анализы и обследования, нужные для планирования семьи • Использование методов планирования семьи (внутриматочные противозачаточные средства, уколы и импланты, противозачаточные таблетки, пластыри или кольца) • Противозачаточные средства (презерватив, губка, пена, пленка, колпачок, диафрагма) при наличии рецепта • Консультации и диагностика причин бесплодия и связанные с этим услуги • Консультирование, анализы и лечение болезней, передающихся половым путем • Консультирование и анализы на ВИЧ, СПИД и другие состояния, вызываемые ВИЧ • Постоянная контрацепция (чтобы выбрать именно этот метод планирования семьи, вы должны быть старше 21 года и заполнить федеральную форму согласия по стерилизации минимум за 30 дней, но не более чем за 180 дней до даты операции) • Генетическое консультирование Мы также покрываем некоторые другие услуги по планированию семьи. Однако для получения следующих услуг вы должны обращаться к поставщику услуг, сотрудничающему с планом: • Лечение медицинских состояний бесплодия (данная услуга не включает методы искусственного оплодотворения) • Лечение СПИДа и других состояний, вызываемых ВИЧ • Генетические исследования	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Программы медицинского просвещения Мы предлагаем широкий выбор программ, предназначенных для людей, страдающих определенными заболеваниями. Сюда входит следующее: • Занятия по медицинскому просвещению • Занятия по обучению здоровому питанию • Отказ от курения и употребления табака • Горячая линия сестринских консультаций • Страховое покрытие фитнес-услуг Наш план предусматривает участие в программе гибкого страхового покрытия занятий фитнесом, подразумевающее ежемесячное начисление кредитных единиц для занятий в различных крупных фитнес-центрах или в ближайшем фитнес-зале. Каждый месяц вам будут начисляться для занятий 32 кредитные единицы. Кредитные единицы можно потратить на месячный абонемент в фитнес-центр с безлимитным числом посещений и/или на занятия в фитнес-зале, принадлежности для занятий на дому и видеоролики, посвященные занятиям фитнесом. Неиспользованные кредитные единицы, начисленные в данном месяце, не переносятся на следующий месяц. Для получения дополнительной информации об абонементе в фитнес-центр позвоните в отдел обслуживания участников плана или посетите наш веб-сайт по адресу www.wellcare.com/healthnetCA. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Программы медицинского просвещения (продолжение) Персональная система реагирования в экстренных ситуациях (Personal Emergency Response System, PERS): Покрытие одного персонального устройства реагирования в экстренных ситуациях в течение всего срока участия в программе и ежемесячной платы. Благодаря персональному устройству реагирования в экстренных ситуациях, требующих медицинской помощи, вам не придется беспокоиться в случае возникновения потребности в экстренной или несрочной помощи, поскольку устройство обеспечивает реагирование в любое время. Участники могут выбрать стандартную проводную систему PERS, подключаемую через стационарный телефон, или беспроводную систему. В случае проводных систем необходимо наличие стационарного телефона. Для получения дополнительной информации позвоните в отдел обслуживания участников плана.	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Карта Healthy Foods Поскольку наш план принимает участие в программе ценностно-ориентированного страхования Value-Based Insurance Design, участники, соответствующие требованиям, получают карту для приобретения полезных продуктов питания, которая поможет придерживаться правильного рациона. Карта для приобретения полезных продуктов питания — это карта, позволяющая приобретать продукты, обеспечивающие здоровое и полноценное питание, на сумму размером \$50.00 в месяц. Данной картой можно пользоваться в розничных магазинах, участвующих в программе. Вам будет предоставлена предоплаченная дебетовая карта. Соответствующая ежемесячная сумма будет доступна в начале каждого месяца. Неиспользованные средства не переносятся на следующий месяц. Для получения дополнительной информации о покрываемых продуктах питания, участвующих в программе розничных магазинах, а также о требованиях, которым необходимо соответствовать для участия в программе, позвоните в отдел обслуживания участников плана или посетите наш веб-сайт по адресу www.wellcare.com/healthnetCA.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Сурдологическая помощь Мы оплачиваем проверку слуха и чувства равновесия. Эти обследования проводит ваш врач. Они позволяют узнать, требуется ли вам лечение. Эти услуги мы покрываем как амбулаторное обслуживание, если вы получаете их у врача-терапевта, аудиолога или у другого поставщика услуг, имеющего необходимую квалификацию. Если вы беременны или находитесь в центре сестринского ухода, мы также покрываем слуховые устройства, включая: • Вкладыши, вставки и принадлежности • Ремонт, стоящий дороже \$25 • Первый набор батареек • Шесть посещений после приобретения слухового аппарата, во время которых вас обучают им пользоваться, настраивают его и подгоняют • Аренда аппарата во время пробного его использования Наш план также покрывает следующие дополнительные (плановые) сурдологические услуги: • 1 плановая проверка слуха ежегодно. • 1 процедура подгонки и заключения о необходимости ношения слухового аппарата ежегодно. • 1 неимплантируемый слуховой аппарат (для каждого уха; до \$1000) ежегодно. Покрывается только 2 неимплантируемых слуховых аппарата ежегодно. Эти покрываемые услуги предусматривают стандартную гарантию сроком на 1 год и 1 упаковку батареек. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Помощь при некоторых хронических заболеваниях Особые дополнительные услуги для хронических больных В рамках нашего плана определенным участникам предоставляются дополнительные бесплатные услуги. Чтобы иметь право на получение этих услуг, вам необходимо соответствовать определенным критериям, включая наличие в настоящий момент одного или нескольких сопутствующих и тяжелых с медицинской точки зрения заболеваний, соответствующих критериям получения услуг. Эти заболевания должны представлять угрозу для жизни участника плана или оказывать значимое влияние на общее состояние здоровья либо функции его организма. Кроме того, участник плана должен нуждаться в организации услуг интенсивной терапии и находиться в группе высокого риска госпитализации. Полный список состояний и конкретных критериев, которым необходимо соответствовать, см. в разделе C главы 4 на стр. 80. Если вы считаете, что вы соответствуете критериям, и хотите получить дополнительную информацию о приведенных ниже услугах, в том числе о том, как их получить, позвоните в отдел обслуживания участников плана. Если вы отвечаете требованиям, вы можете получить следующие услуги: Карта Utility Flex Card Если вы отвечаете требованиям, наш план страхования предоставляет предоплаченную дебетовую карту Visa с лимитом \$75 в месяц для покрытия стоимости коммунальных услуг в вашем доме. Эта услуга предназначена только для вас. Карту нельзя продать или передать в пользование другому человеку, она не имеет наличную стоимость. Неиспользованная сумма в долларах на карте Utility Flex Card сгорает в конце каждого месяца. Список одобренных в рамках льготы коммунальных услуг: Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Помощь при некоторых хронических заболеваниях (продолжение) • Электричество, газоснабжение, канализация и водоснабжение • Услуги стационарной телефонной и мобильной связи • Услуги кабельного телевидения • Определенные расходы на топливо, например на печное бытовое топливо Если вы не получили предоплаченную карту Visa Flex Card, позвоните в отдел обслуживания участников плана. Возмещение затрат может быть предоставлено в случае возникновения неисправности в работе карты или в случае обращения к одобренным поставщикам коммунальных услуг, которые не принимают оплату картой Visa. Вы должны подать форму запроса о возмещении затрат вместе с оригинальной распечатанной квитанцией от поставщика услуг, содержащей подробную информацию. Запрос должен быть подан в течение 90 дней с даты платежа, указанной в квитанции.	
 Скрининг на ВИЧ Мы оплачиваем один анализ на ВИЧ каждые 12 месяцев следующим лицам: • Те, кто просят сделать им анализ на ВИЧ; или • Те, кто относится к группе повышенного риска инфицирования ВИЧ. Беременным женщинам мы оплачиваем до трех анализов на ВИЧ за время беременности. Мы также оплачиваем дополнительные скрининговые обследования на ВИЧ, если они рекомендованы поставщиком услуг.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги агентств по медицинскому обслуживанию на дому Прежде чем вы начнете получать помощь на дому, врач должен подтвердить нам необходимость такой помощи. Такую помощь вы должны получать у одного из агентств, предоставляющих эти услуги. Мы покрываем следующие услуги и, вероятно, другие услуги, не перечисленные ниже: • Услуги квалифицированного сестринского ухода на неполный день или время от времени, а также медицинская помощь на дому (для покрытия в рамках льготного медицинского обслуживания на дому услуги квалифицированного сестринского ухода и медицинской помощи на дому вместе должны составлять менее 8 часов в день и 35 часов в неделю) • Физиотерапия, трудовая терапия и логопедическая терапия • Медицинская и социальная помощь • Медицинское оборудование и медицинские принадлежности <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Введение медицинских препаратов на дому Наш план покрывает введение медицинских препаратов на дому, под которым понимается внутривенное или подкожное введение вам лекарственных препаратов или биологических препаратов у вас дома. Для введения медицинских препаратов на дому необходимо следующее: • лекарство или биологический препарат (например, противовирусный препарат или иммуноглобулин); • оборудование (например, насос); и • принадлежности (например, трубки или катетер). Наш план покрывает услуги введения медицинских препаратов на дому, включающие, помимо прочего, следующее: • услуги специалистов, включая услуги медсестры, оказываемые в соответствии с вашим планом медицинского обслуживания; • обучение и подготовка участника плана, не включенные в страховое покрытие оборудования длительного пользования (DME); • удаленный мониторинг; и • контроль введения медицинских препаратов на дому и предоставления соответствующих лекарств, осуществляемый квалифицированным поставщиком соответствующих услуг. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги хосписа Если ваш врач или медицинское учреждение и главный врач хосписа установили, что прогноз вашей болезни окончательный, то вы имеете право выбрать хоспис. Это означает, что ваша болезнь неизлечима и вам осталось жить шесть месяцев или меньше. Эту помощь можно получать по любой хосписной программе (программа помощи неизлечимо больным), имеющей сертификат программы Medicare. План должен помочь вам найти программы ухода за неизлечимыми больными, сертифицированные Medicare. В хосписе вы можете пользоваться услугами врача, который может как сотрудничать, так и не сотрудничать с планом. Во время получения вами услуг хосписа наш план оплачивает следующее: • Лекарства для симптоматического лечения и облегчения болей • Краткосрочная замена сиделкой ухаживающего друга или члена семьи • Помощь на дому Хосписное обслуживание и услуги, которые оплачиваются по программе Medicare Part A или B. • Дополнительную информацию см. в разделе F на стр. 152 этой главы. Услуги, которые покрываются в рамках нашего плана, но не покрываются по программе Medicare Part A или Part B: • Наш план покрывает услуги, которые не покрываются по программе Medicare Part A или Part B. Мы покрываем эти услуги вне зависимости от того, связаны ли они с вашим заболеванием в терминальной стадии. За это обслуживание вы ничего не платите. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги хосписа (продолжение) Информация о лекарствах, которые могут покрываться нашим планом в рамках программы Medicare Part D: Программа хосписного обслуживания и наш план никогда не платят за лекарства одновременно. Дополнительную информацию см. в разделе F3 главы 5 на стр. 174 <i>Справочника участника плана.</i> Примечание. Если вы нуждаетесь в лечении вне хосписа, обратитесь к своему координатору медицинского обслуживания. Этот специалист организует оказание вам этих услуг. Лечение вне хосписа — это обслуживание, не связанное с терминальной стадией неизлечимого заболевания. Наш план покрывает услуги консультирования в рамках ухода за неизлечимыми больными (только один раз) для участников, находящихся в терминальной стадии болезни, которые не воспользовались страховым покрытием за уход за неизлечимыми больными. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Прививки Мы покрываем следующие услуги: • Прививка от воспаления легких • Прививки от гриппа — по одной в сезон (осенью и зимой), а также дополнительные, если это необходимо по медицинским показаниям • Прививка от гепатита В, если для вас существует высокая или средняя опасность заболеть гепатитом В • Вакцины против COVID-19 • Другие прививки, если существует высокая опасность заболеть и если эти прививки делаются в соответствии с правилами страхового покрытия по программе Medicare Part B Мы оплачиваем также другие вакцины, которые соответствуют правилам страхового покрытия по программе Medicare Part D. Более подробную информацию см. в разделе D главы 6 на стр. 185 Справочника участника плана. Мы также оплачиваем все вакцины для взрослых в соответствии с рекомендациями Консультативного комитета по вопросам вакцинации (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP). <i>Для покрытия некоторых лекарств по программе Part B необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги поддержки на дому Если вы соответствуете определенным клиническим критериям, мы предлагаем оказание услуг поддержки на дому, которые включают уборку, выполнение домашних дел и приготовление пищи, а также помощь с выполнением повседневных действий. Услуги должны быть рекомендованы или запрошены лицензированным клиническим специалистом или поставщиком услуг, сотрудничающим с планом. При этом вы можете участвовать в программе управления медицинским обслуживанием либо пройти медицинскую оценку, которую выполняет координатор медицинского обслуживания. Для получения услуг необходимо документальное подтверждение наличия одного из следующих критериев: • Диагностированная болезнь Альцгеймера/другая деменция • Операция по протезированию сустава • Восстановление после падения • Ампутация конечности • Офтальмологическая операция по лечению катаракты/сетчатки/другая офтальмологическая операция • Прогрессирующее сердечно-легочное заболевание • Инсульт • Передвижение со вспомогательным устройством • Нарушение зрения • Частые госпитализации • Частые обращения в отделение экстренной помощи Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги поддержки на дому (продолжение) Период после операции у участников с хроническими заболеваниями, в том числе с одним из следующих: сахарный диабет, хроническая обструктивная болезнь легких, застойная сердечная недостаточность (CHF), инфекция мочевыводящих путей (urinary tract infection, UTI), почечная недостаточность, рак или психическое заболевание. Услуги предоставляются в рамках сеансов длительностью 4 часа (не более 12 сеансов в год). Для получения дополнительной информации позвоните в отдел обслуживания участников плана.	
Стационарное лечение в больнице Мы покрываем следующие услуги, а также другие необходимые по медицинским показаниям услуги, не перечисленные ниже: - Пребывание в двухместной палате (или одноместной палате, если это необходимо по медицинским показаниям) - Питание, в том числе специальное диетическое - Регулярная помощь медицинских сестер - Лечение в специализированных отделениях (таких как реанимация или кардиореанимация) - Лекарства - Анализы - Рентгеновские обследования и другие виды лучевой диагностики - Необходимые хирургические и медицинские принадлежности Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0 После купирования экстренного состояния вы должны получить одобрение в рамках нашего плана, чтобы получать обслуживание в стационаре в больнице, которая с нами не сотрудничает.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Стационарное лечение в больнице (продолжение) • Оборудование, такое как инвалидные коляски • Помощь в операционной и в послеоперационной палате • Физиотерапия, трудовая терапия и логопедическая терапия • Стационарная наркологическая помощь • В некоторых случаях следующие виды трансплантации: роговица, почка, почка и поджелудочная железа, сердце, печень, легкие, сердце и легкие, костный мозг, стволовые клетки, кишечник и несколько внутренних органов Если вам нужна трансплантация, утвержденный программой Medicare центр трансплантологии рассмотрит ваш случай и решит, проводить ли вам эту операцию. Поставщики услуг трансплантации могут находиться в зоне обслуживания или за ее пределами. Если местные поставщики услуг трансплантации готовы принять оплату по тарифу программы Medicare, вы можете получить такие услуги в своем регионе или за его пределами. Если наш план предоставляет услуги по трансплантации в учреждениях вне местной схемы медицинского обслуживания и вы решили провести трансплантацию там, мы организовываем проживание и проезд для вас и еще одного лица или оплачиваем расходы на них. • Кровь, включая хранение и введение • Услуги врача-терапевта После купирования экстренного состояния вы должны получить одобрение в рамках плана, чтобы продолжить получать стационарное обслуживание в больнице, которая с нами не сотрудничает. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Стационарные услуги в психиатрической больнице Мы оплачиваем услуги стационарного психиатрического лечения, которые требуют пребывания в больнице. • Если вам нужны стационарные услуги в отдельной психиатрической больнице, мы оплатим вам первые 190 дней пребывания. После этого стационарное психиатрическое лечение, которое проводится по медицинским показаниям, оплачивает управление вашего округа по вопросам психиатрической помощи. Разрешение на предоставление обслуживания в течение более 190 дней мы согласовываем с управлением вашего округа по вопросам психиатрической помощи. ○ Лимит в 190 дней не применяется в отношении стационарных услуг психологической и психиатрической помощи, предоставленных в психиатрическом отделении неспециализированной больницы. • Если ваш возраст 65 лет и старше, мы оплачиваем услуги, предоставляемые в Институте по изучению психических заболеваний (Institute for Mental Diseases, IMD). <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Стационарное лечение: покрываемое обслуживание в больнице или в центре квалифицированного сестринского ухода (skilled nursing facility, SNF) во время не покрываемого планом стационарного лечения Мы не оплачиваем пребывание в стационаре, если оно не обосновано и не является необходимым по медицинским показаниям. Тем не менее в некоторых случаях, когда обслуживание в стационаре не покрывается, мы можем оплачивать некоторые услуги, получаемые вами в больнице или в центре сестринского ухода. Для получения дополнительной информации обращайтесь в отдел обслуживания участников плана. Мы покрываем следующие услуги и, вероятно, другие услуги, не перечисленные ниже: • Услуги врача • Диагностические обследования (например, анализы) • Рентгеновские обследования, радиевая и изотопная терапия, в том числе услуги технических сотрудников и необходимые для их работы материалы • Перевязочные материалы • Шины, иммобилизующие аппараты и другие устройства для лечения переломов и вывихов • Протезы и ортопедические устройства (кроме зубных). Кроме того, мы покрываем замену и ремонт таких устройств. Это устройства, которые полностью или частично: ○ заменяют внутренний орган (включая прилегающие ткани); либо ○ выполняют функцию внутреннего органа, на котором нельзя провести операцию или функцию которого нельзя восстановить. • Иммобилизующие устройства для ног, рук, спины и шеи; бандажи; протезы рук, ног и глаз. Мы оплачиваем также подгонку, починку и замену устройств, необходимые в связи с изменением состояния пациента или поломкой, износом, потерей устройств • Физиотерапия, логопедическая терапия и трудовая терапия	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Помощь и принадлежности при заболеваниях почек Мы покрываем следующие услуги: • Консультационные услуги при заболеваниях почек для обучения уходу за почками и помощи в принятии правильных решений по поводу ухода. Если у вас IV стадия хронической болезни почек и ваш врач дал вам направление, мы покрываем до шести сеансов консультирования при заболеваниях почек. • Амбулаторные процедуры диализа, включая процедуры диализа при временном нахождении вне зоны обслуживания, как объяснено в разделе D4 главы 3 на стр. 59 <i>Справочника участника плана</i>, или когда ваш поставщик услуг временно недоступен. • Стационарные процедуры диализа (если вы поступаете в стационар для специализированного лечения). • Обучение самостоятельному проведению диализа (обучение больного и любого человека, который помогает ему проводить диализ на дому). • Оборудование и принадлежности для проведения диализа на дому. • Определенные услуги для оказания поддержки на дому (например, необходимые визиты обученных специалистов по проведению диализа для проверки проведения диализа на дому, помощи в экстренных ситуациях и проверки состояния диализного оборудования и подачи воды). Некоторые лекарства, необходимые для проведения диализа, покрываются по программе Medicare Part B. Для получения дополнительной информации см. раздел «Лекарства по рецепту, покрываемые программой Medicare Part B» в этой таблице. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Скрининг рака легких Наш план оплачивает скрининг рака легких каждые 12 месяцев, если: - ваш возраст составляет от 50 до 77 лет; и - вы проконсультировались с врачом или другим квалифицированным поставщиком услуг; и - вы курили не менее 1 пачки сигарет в день в течение 20 лет без каких-либо признаков или симптомов рака легких, курите на данный момент или бросили курить не более чем 15 лет назад. После первого скрининга наш план будет оплачивать по одному скринингу в год с письменного распоряжения вашего врача или другого квалифицированного поставщика услуг.	\$0
Страховое покрытие питания - Питание после стабилизации острого состояния Для участников, выписанных из стационара (больницы, центра квалифицированного сестринского ухода или центра реабилитации в условиях стационара), план бесплатно предоставляет не более 3 приемов пищи в день на протяжении 14 дней; всего 42 приема пищи. Вы можете выбрать доставку свежей замороженной пищи, пищи длительного хранения или набора питательных коктейлей. Вы можете выбрать доставку набора продуктов питания и коктейлей в пределах ограничения по вашему страховому покрытию (максимум один набор коктейлей за один раз). - Питание для хронических больных Участники, находящиеся под медицинским наблюдением в связи с определенными хроническими состояниями, могут иметь право на получение здорового питания в рамках программы контролируемого ухода, направленной на изменение вашего образа жизни. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Страховое покрытие питания (продолжение) ○ К хроническим состояниям, дающим право на получение питания, относятся СПИД, астма, хроническая обструктивная болезнь легких (COPD), застойная сердечная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, диабет и гипертензия. ○ Вы можете получать: не более 3 приемов пищи в день на протяжении не более 28 дней (максимум 84 приема пищи в месяц). Общий возможный период использования данной покрываемой услуги в год составляет не более 3 месяцев. ○ В зависимости от доступности вы можете выбрать доставку свежей замороженной пищи, пищи длительного хранения и/или набора питательных коктейлей. Вы можете выбрать доставку набора продуктов питания и коктейлей в пределах месячного ограничения по вашему страховому покрытию (максимум один набор коктейлей в месяц). Чтобы запланировать доставку питания, обратитесь в отдел обслуживания участников плана. Номера телефонов указаны внизу этой страницы. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i>	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Лечебное питание Эта услуга предназначена для людей, страдающих диабетом или заболеванием почек, не требующим проведения диализа. Она также применима после пересадки почки, если вас направил ваш врач. Мы оплачиваем три часа индивидуальных консультаций в первый год получения лечебного питания по программе Medicare. Мы можем одобрить дополнительные услуги, если они необходимы по медицинским показаниям. После этого мы оплачиваем два часа индивидуальных консультаций каждый год. Если ваше состояние, лечение или диагноз изменятся, вы можете получить больше часов лечения в соответствии с назначением врача. Врач должен назначать эти услуги и обновлять назначение каждый год, если вам необходимо лечение в следующем календарном году. Мы можем одобрить дополнительные услуги, если они необходимы по медицинским показаниям.	\$0
 Программа профилактики диабета Medicare (MDPP) Наш план оплачивает услуги по программе профилактики диабета Medicare (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP). Программа профилактики диабета Medicare (MDPP) призвана улучшить ваши здоровые привычки. Она обеспечивает практическое обучение: • в отношении долгосрочного изменения рациона питания; и • в отношении увеличения физической активности; и • в отношении здорового образа жизни и методов поддержания снижения веса.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Лекарства по рецепту, покрываемые программой Medicare Part B Страховое покрытие этих лекарств предоставляет программа Medicare Part B. К некоторым лекарствам может применяться требование поэтапного лечения. Это означает, что сначала от вас потребуется попробовать использовать другое лекарство, чтобы проверить, подходит ли оно. Наш план покрывает следующие лекарства: • Лекарственные препараты, которые пациент обычно не может принимать сам (уколы или капельницы во время посещения врача/амбулаторного лечения в больнице или в центре амбулаторной хирургии). • Разрешенные в рамках нашего плана лекарственные препараты, которые вы принимаете с помощью медицинского оборудования длительного пользования (например, небулайзера). • Факторы свертывания крови, инъекции которых больной делает сам себе при гемофилии. • При пересадке органов иммуносупрессанты для больных, включенных в программу Medicare Part A. • Уколы от остеопороза. Мы оплачиваем эти лекарственные препараты, если вы не можете покинуть дом, у вас перелом кости, который врач оценил как связанный с постменопаузальным остеопорозом, и вы не можете самостоятельно вводить лекарственный препарат. • Антигены. • Определенные лекарства от рака, предназначенные для перорального приема, и лекарства, подавляющие рвотный рефлекс. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Лекарства по рецепту, покрываемые программой Medicare Part B (продолжение) - Некоторые лекарственные средства для домашнего диализа, включая гепарин, антидот для гепарина (когда это необходимо с медицинской точки зрения), местные анестетики и эритропоэз-стимулирующие препараты (такие как эпоген®, прокрит®, эпоэтин альфа, аранесп® или дарбепоэтин альфа). - Иммуноглобулины для внутривенного введения, если они нужны для лечения на дому первичных иммунодефицитов. Вы можете ознакомиться со списком лекарств, покрываемых программой Medicare Part B, к которым может применяться требование поэтапного лечения, перейдя по этой ссылке: https://wellcare.healthnetcalifornia.com/step-therapy-part-b-drugs.html. Кроме того, в рамках страхового покрытия лекарств по рецепту по программам Medicare Part B и Part D мы покрываем некоторые вакцины. В разделе А главы 5 на стр. 158 <i>Справочника участника плана</i> описывается покрытие лекарств по рецепту для амбулаторного лечения. Там же говорится о правилах, которые надо соблюдать, чтобы получить это покрытие. В разделе С2 главы 6 на стр. 184 <i>Справочника участника плана</i> рассказывается, сколько вы платите в рамках нашего плана за лекарства по рецепту для амбулаторного лечения. <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Помощь в центрах сестринского ухода Центр сестринского ухода (NF) — это учреждение, в котором ухаживают за людьми, которые не нуждаются в лечении в больнице, но не могут получить необходимый уход дома. Услуги, которые мы оплачиваем, включают, помимо прочего, следующее: • Пребывание в двухместной палате (или одноместной палате, если это необходимо по медицинским показаниям) • Питание, в том числе специальное диетическое • Услуги медсестер • Физиотерапия, трудовая терапия и логопедическая терапия • Дыхательная терапия • Лекарства, которые вы получаете как часть плана вашего лечения. (К их числу относятся вещества, которые образуются в организме естественным путем, например факторы свертывания крови.) • Кровь, включая хранение и введение • Медицинские и хирургические принадлежности, обычно используемые в центрах сестринского ухода • Анализы, которые обычно проводят в центрах сестринского ухода • Рентгеновские обследования и другие виды лучевой диагностики, которые обычно используют в центрах сестринского ухода • Приспособления, которые обычно используются в таких центрах, например инвалидные коляски • Помощь врача или другого практикующего медицинского специалиста • Медицинское оборудование длительного пользования • Стоматологическое обслуживание, включая зубные протезы • Проверка и коррекция зрения Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Помощь в центрах сестринского ухода (продолжение) • Проверка слуха • Мануальная терапия • Подиатрия (лечение стоп) Как правило, вы получаете услуги в учреждениях, которые сотрудничают с нами. Вы можете, однако, в некоторых случаях получать помощь в учреждениях, которые с нашим планом не сотрудничают. Вы можете получать помощь в указанных ниже учреждениях, если они согласны принимать ту оплату, которая предусмотрена нашим планом: • Центр сестринского ухода или дом престарелых с комплексным уходом, в котором вы жили непосредственно перед госпитализацией в больницу (если в этом учреждении оказывают сестринскую помощь). • Центр сестринского ухода, в котором живет ваш супруг/ваша супруга или ваш гражданский партнер в то время, когда вы выписываетесь из больницы. <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	
 Скрининг ожирения и лечение, необходимое для похудения В случае, если ваш индекс массы тела равен 30 и более, мы будем оплачивать услуги консультирования, направленные на помощь в снижении веса. Консультации проводятся медицинскими специалистами, предоставляющими первичное обслуживание. Это позволяет координировать консультации и общий план профилактических мероприятий. За дополнительной информацией обращайтесь к своему поставщику первичного медицинского обслуживания.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Программы лечения опиоидной зависимости (Opioid treatment program, ОТП) Наш план покрывает следующие услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением опиатов (opioid use disorder, OUD): • Процедуры при поступлении • Регулярные обследования • Лекарства, утвержденные Управлением по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов США (Food and Drug Administration, FDA), и, если применимо, контроль и введение вам этих лекарств • Консультации нарколога • Индивидуальная и групповая терапия • Проведение анализов на наличие в организме наркотиков и химикатов (токсикологические анализы) <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Амбулаторные диагностические обследования, амбулаторное терапевтическое лечение и соответствующие принадлежности Мы покрываем следующие услуги, а также другие необходимые по медицинским показаниям услуги, не перечисленные ниже: • Рентгенографическое обследование • Лучевая (радиевая и изотопная) терапия, в том числе услуги технических сотрудников и необходимые для их работы материалы • Такие хирургические принадлежности, как перевязочные материалы • Шины, иммобилизующие аппараты и другие устройства для лечения переломов и вывихов • Анализы • Кровь, включая хранение и введение • Другие амбулаторные диагностические обследования (в том числе сложные обследования, такие как компьютерная томография (КТ), магнитно-резонансная ангиография (МРА), магнитно-резонансная томография (МРТ), однофотонная эмиссионная компьютерная томография (ОФЭКТ)) <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Амбулаторное лечение в больнице Мы платим за необходимые по медицинским показаниям услуги, которые вы получаете в амбулаторном отделении больницы для диагностики или лечения заболевания или травмы, включая указанные ниже: • Услуги в отделении экстренной помощи или амбулатории, такие как наблюдение и амбулаторная операция. ○ Услуги наблюдения помогут вашему врачу понять, нуждается ли вы в стационарном лечении в больнице. ○ Иногда пациенты могут проводить в больнице ночь, но при этом числиться амбулаторными пациентами. ○ Подробнее об стационарном и амбулаторном лечении можно узнать в этом документе: www.medicare.gov/media/11101 • Лабораторные и диагностические обследования, счет за которые выставляет больница. • Психиатрическая помощь, в том числе помощь по программам частичной госпитализации, если врач подтверждает, что в противном случае вам потребуется лечение в стационаре. • Рентгеновское обследование и другие виды лучевой диагностики, счет за которые выставляет больница. • Такие медицинские принадлежности, как шины и иммобилизующие аппараты. • Профилактические обследования и услуги, перечисленные в таблице страхового покрытия. • Определенные лекарства, которые вы не можете принимать самостоятельно. <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь Мы оплачиваем услуги психологической и психиатрической помощи, предоставляемые следующими специалистами: • Лицензированный штатом психиатр или врач • Психолог-клиницист • Клинический социальный работник • Профессиональная медицинская сестра • Квалифицированная медсестра • Ассистент врача • Любой другой медицинский специалист, которого программа Medicare признала имеющим достаточную квалификацию для оказания психологической или психиатрической помощи в соответствии с применимыми законами штата Мы покрываем следующие услуги и, вероятно, другие услуги, не перечисленные ниже: • Медицинские услуги • Лечение в дневное время • Психологическая реабилитация • Частичная госпитализация или программы интенсивного амбулаторного лечения • Индивидуальное и групповое обследование и лечение по поводу психических нарушений • Психологическое тестирование, если оно показано для оценки характера и тяжести психического нарушения • Амбулаторный контроль лекарственного лечения • Амбулаторные анализы, лекарства, принадлежности и расходные материалы • Консультация психиатра <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Амбулаторная реабилитация Мы оплачиваем физиотерапию, трудовую терапию и логопедическое лечение. Вы можете получить услуги амбулаторной реабилитации в амбулаторных отделениях больницы, независимых терапевтических кабинетах, центрах комплексной амбулаторной реабилитации (comprehensive outpatient rehabilitation facility, CORF) и других учреждениях. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0
Амбулаторная наркологическая помощь Мы покрываем следующие услуги и, вероятно, другие услуги, не перечисленные ниже: • Скрининг на злоупотребление алкоголем и консультирование по этому вопросу • Наркологическое лечение • Групповая или индивидуальная консультация у квалифицированного медицинского специалиста • Детоксикация при подострых состояниях в учреждении, действующем по предусматривающей проживание программе лечения зависимостей • Помощь при алкогольной и/или наркотической зависимости, оказываемая в центре интенсивного амбулаторного лечения • Лечение налтрексоном (вивитрол) пролонгированного действия <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Амбулаторное хирургическое лечение Мы оплачиваем амбулаторную хирургию и услуги, предоставляемые в амбулаторных отделениях больниц и амбулаторных хирургических центрах. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0
Безрецептурные товары (over-the-counter, OTC) Каждые три месяца наш план предоставляет \$260 на приобретение одобренных планом товаров, отпускаемых без рецепта, через сеть аптек CVS. На свое усмотрение вы можете приобрести соответствующие требованиям безрецептурные товары, которые можно заказать из каталога по телефону, через интернет или через розничную сеть аптек CVS, участвующих в плане, с помощью идентификационной карты участника. Вы можете сделать заказ через онлайн-каталог по адресу www.cvs.com/otchs/healthnet или позвонив по номеру 1-866-528-4679 (TTY: 711). Мы бесплатно доставим ваши товары прямо к вам домой. Обратите внимание, что изменения в каталог товаров, отпускаемых без рецепта, могут вноситься каждый год. Обязательно просмотрите текущий каталог, чтобы ознакомиться с новыми товарами и узнать об изменениях, внесенных в список товаров, представленный в прошлом году. Можно оформить не более 3 заказов по почте в квартал. Количество заказов при покупке товаров непосредственно в аптеке, участвующей в плане, ограничено только покрываемой суммой. Дополнительные ограничения могут применяться к количеству определенных товаров, которые можно заказать в квартал, указанному в каталоге. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Безрецептурные товары (over-the-counter, OTC) (продолжение) Примечание. При определенных обстоятельствах план покрывает стоимость диагностического оборудования (например, оборудования для определения артериального давления и уровня холестерина, оборудования для диагностики диабета и ВИЧ, оборудования для проведения скрининга рака толстого кишечника и прямой кишки) и средств для отказа от курения. Для получения товаров и оборудования, перечисленных выше, вам следует (по возможности) вместо использования покрываемой в рамках программы суммы на безрецептурные товары воспользоваться другими покрываемыми нашим планом услугами.	
Услуги частичной госпитализации Частичная госпитализация — это комплексная программа активного психиатрического лечения. При частичной госпитализации лечение проводится путем амбулаторного обслуживания в больнице или в общественном центре лечения психических расстройств. Это лечение интенсивнее того, которое вы обычно получаете в кабинете врача или психотерапевта. При таком лечении вам не нужно оставаться в больнице. Примечание. Поскольку мы не сотрудничаем с общественными центрами лечения психических расстройств, мы оплачиваем только частичную госпитализацию в амбулаторном отделении больницы. <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги врачей-терапевтов и других поставщиков, включая посещения кабинета врача Мы покрываем следующие услуги: • Терапевтическое или хирургическое лечение, необходимое по медицинским показаниям и проводимое в одном из следующих учреждений: • Кабинет врача • Сертифицированный амбулаторный хирургический центр • Амбулаторное отделение больницы • Консультации, диагностика и лечение у специалиста. • Базовые обследования слухового и вестибулярного аппарата вашим поставщиком первичного медицинского обслуживания, если ваш врач назначит их вам, чтобы определить, нуждаетесь ли вы в лечении. • Определенные услуги телемедицины, в том числе экстренная медицинская помощь, медицинские услуги на дому, услуги поставщика первичного медицинского обслуживания, трудовая терапия, услуги специалиста по трудовой терапии, индивидуальная терапия в области охраны психического здоровья, услуги подиатрии, услуги других медицинских специалистов, индивидуальная терапия в области психиатрии, физиотерапия и услуги логопеда, индивидуальная терапия в рамках амбулаторного лечения алкогольной и наркотической зависимости и обучение самостоятельному уходу при сахарном диабете. • Эти услуги можно получить при личном посещении или посредством телемедицины. Если вы решите получить их посредством телемедицины, вы должны обратиться к сотрудничающему с планом поставщику услуг телемедицины. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги врачей-терапевтов и других поставщиков, включая посещения кабинета врача (продолжение) - Наш план дает возможность в любой день недели и в любое время суток получить виртуальную консультацию у имеющих профессиональную сертификацию врачей через сервис Teladoc для решения широкого круга проблем/вопросов, связанных со здоровьем. Покрываемые услуги включают общее медицинское обслуживание, психологическую, психиатрическую и наркологическую помощь, услуги дерматолога и многое другое. Виртуальный прием (другое название: консультация в режиме телемедицины) — это прием у врача, осуществляемый посредством телефонного или интернет-звонка с помощью смартфона, планшета или компьютера. В ряде случаев для проведения приема может потребоваться наличие интернет-соединения и устройство, оснащенное видеокамерой. Чтобы получить дополнительную информацию или назначить прием, позвоните в Teladoc по номеру 1-800-835-2362 (TTY: 711). Звонки принимаются круглосуточно, без выходных. - Некоторые услуги телемедицины, включая проведение консультаций, постановку диагноза и назначение лечения врачом или практикующим специалистом, для пациентов, проживающих в определенной сельской местности или в других местах, утвержденных в рамках программы Medicare. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги врачей-терапевтов и других поставщиков, включая посещения кабинета врача (продолжение) • Услуги телемедицины для ежемесячных приемов в связи с терминальной стадией почечной недостаточности (end-stage renal disease, ESRD) для участников, выполняющих диализ на дому; предоставляются в больничном центре гемодиализа, больничном центре гемодиализа с неограниченным доступом, учреждении гемодиализа или на дому. • Услуги телемедицины для диагностики, оценки или лечения симптомов инсульта. • Услуги телемедицины для участников с расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ, или сопутствующими психическими расстройствами. • Услуги телемедицины для диагностики, оценки и лечения психических расстройств, если: ○ У вас был очный визит в течение 6 месяцев до первого визита в режиме телемедицины. ○ Во время получения услуг телемедицины вы посещаете врача каждые 12 месяцев. ○ При определенных обстоятельствах в отношении описанных выше условий могут быть сделаны исключения. • Услуги телемедицины для посещения психиатрических клиник, предоставляемые сельскими медицинскими центрами и центрами, соответствующими федеральным требованиям. • 5–10 минутные виртуальные консультации с вашим врачом (например, по телефону или по видеосвязи), если: ○ вы не новый пациент; и ○ консультация не имеет отношения к посещению врача за последние 7 дней; и Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги врачей-терапевтов и других поставщиков, включая посещения кабинета врача (продолжение) ○ в результате консультации не назначается посещение врача в течение следующих суток или как можно быстрее. ● Оценка видеозаписи и/или изображений, направленных вашему врачу, расшифровка и вынесение назначения врачом в течение суток, если: ○ вы не новый пациент; и ○ оценка не имеет отношения к посещению врача за последние 7 дней; и ○ в результате оценки не назначается посещение врача в течение следующих суток или как можно быстрее. ● Консультации вашего врача с другими врачами по телефону, через Интернет или путем использования систем электронных историй болезни, если вы не новый пациент. ● Альтернативное мнение другого сотрудничающего с планом поставщика услуг перед операцией. ● Внеплановое стоматологическое обслуживание. Покрываются только следующие услуги: ○ Операция на челюсти и связанных с ней структурах. ○ Лечение переломов челюсти или лицевых костей. ○ Удаление зубов перед проведением лучевой терапии злокачественной опухоли. ○ Услуги, которые мы покрывали бы, если бы их оказывал врач-терапевт. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Подиатрия (лечение стоп) Мы покрываем следующие услуги: • Диагностика и терапевтическое или хирургическое лечение травм и заболеваний стоп (такие как молоткообразные пальцы стопы и пяточные шпоры). • Плановое лечение стоп людей, страдающих определенными заболеваниями, вызывающими осложнения на ноги (например, диабет). Дополнительное плановое лечение заболеваний стоп, ограниченное 12 посещениями в год <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0
 Скрининги рака предстательной железы Для мужчин в возрасте 50 лет и старше покрываются следующие услуги (один раз в 12 месяцев): • Пальцевое ректальное исследование • Анализ на специфический антиген простаты (PSA)	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Протезные устройства и соответствующие принадлежности Замена протезом всего или части органа, части тела или функции. Мы оплачиваем приведенные ниже протезы и иногда некоторые другие, здесь не указанные: • Мешки для колостомы и принадлежности для ухода за колостомой • Зондовое и парентеральное питание, в том числе наборы для подачи питания, инфузионные насосы, системы трубок и переходники, растворы и принадлежности для самостоятельных инъекций • Кардиостимуляторы • Фиксирующие устройства • Протезная обувь • Искусственные руки и ноги • Протезы молочных желез (включая специальные бюстгалтеры для ношения после мастэктомии) • Протезы, предназначенные для замены всей или части наружной лицевой части тела, удаленной или деформированной в результате заболевания, травмы или врожденного дефекта • Кремы и подгузники для страдающих недержанием Мы оплачиваем некоторые принадлежности, связанные с протезами. Кроме того, мы оплачиваем ремонт и замену протезов. У нас предусмотрено некоторое покрытие принадлежностей, используемых после удаления катаракты. Более подробную информацию см. в пункте «Офтальмологические услуги» далее в данной таблице. <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Легочная реабилитация Участникам нашего плана, страдающим хронической обструктивной болезнью легких (COPD) (степень тяжести от умеренной до очень тяжелой), мы покрываем программы реабилитации легких. У вас должно быть направление на реабилитацию легких от врача или поставщика услуг по лечению COPD. Мы оплачиваем услуги, связанные с обеспечением дыхания, для пациентов, нуждающихся в искусственной вентиляции легких. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i>	\$0
 Скрининг инфекций, передаваемых половым путем, и консультирование Мы покрываем скрининги на наличие хламидиоза, гонореи, сифилиса и гепатита В. Эти обследования покрываются для беременных женщин и некоторых категорий пациентов с повышенным риском заражения болезнями, передающимися половым путем. Поставщик первичного медицинского обслуживания должен назначить анализы. Мы покрываем такие анализы один раз в 12 месяцев и на определенных сроках беременности. Мы также оплачиваем два (макс.) индивидуальных высокоинтенсивных сеанса консультирования по вопросам психического здоровья ежегодно для сексуально активных совершеннолетних, относящихся к группе высокого риска заражения болезнями, передающимися половым путем. Каждая консультация длится от 20 до 30 минут. Мы оплачиваем эти сеансы консультирования как профилактические услуги только в том случае, если они предоставляются поставщиком первичного медицинского обслуживания. Они должны проводиться в учреждении первичного медицинского обслуживания, например в кабинете врача.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги учреждения квалифицированного сестринского ухода (SNF) Мы покрываем следующие услуги и, вероятно, другие услуги, не перечисленные ниже: • Пребывание в двухместной палате или одноместной палате, если это необходимо по медицинским показаниям • Питание, в том числе специальное диетическое • Услуги медсестер • Физиотерапия, трудовая терапия и логопедическая терапия • Лекарства, которые вы получаете как часть плана вашего лечения (включая вещества, которые образуются в организме естественным путем, например факторы свертывания крови) • Кровь, включая хранение и введение • Медицинские и хирургические принадлежности, используемые в центрах сестринского ухода • Анализы, которые обычно делают в центрах сестринского ухода • Рентгеновские обследования и другие виды лучевой диагностики, которые обычно проводят в центрах сестринского ухода • Использование приспособлений, которые обычно используются в таких центрах, например инвалидных колясок • Помощь врачей или других поставщиков медицинских услуг Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги учреждения квалифицированного сестринского ухода (SNF) (продолжение) Как правило, вы получаете услуги в учреждениях, которые сотрудничают с нами. Вы можете, однако, в некоторых случаях получать помощь в учреждениях, которые с нашим планом не сотрудничают. Вы можете получать помощь в указанных ниже учреждениях, если они согласны принимать ту оплату, которая предусмотрена нашим планом: • Центр сестринского ухода или дом престарелых с комплексным уходом, в котором вы жили непосредственно перед госпитализацией в больницу (если в этом учреждении оказывают квалифицированную сестринскую помощь). • Центр сестринского ухода, в котором живет ваш супруг/ваша супруга или ваш гражданский партнер в то время, когда вы выписываетесь из больницы. <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Лечебная физкультура под надзором специалиста (Supervised exercise therapy, SET) Мы оплачиваем лечебную физкультуру под надзором специалиста (SET) для участников с симптоматическим заболеванием периферических артерий (peripheral artery disease, PAD), у которых есть направление в связи с этим заболеванием от врача-терапевта, ответственного за лечение PAD. Наш план покрывает следующее: • до 36 процедур в течение 12-недельного периода, если выполнены все требования SET; • дополнительные 36 процедур по истечении этого срока, если поставщик медицинских услуг сочтет это необходимым по медицинским показаниям. Программа лечебной физкультуры под надзором специалиста (SET): • Включает сеансы программы физиотерапии длительностью 30–60 минут для лечения симптоматического заболевания периферических артерий (PAD) у участников с судорогами ног из-за плохого кровообращения (хромота). • В амбулаторном отделении больницы или в кабинете врача. • Предоставляется квалифицированным персоналом, прошедшим подготовку по лечебной физкультуре для лечения симптоматического заболевания периферических артерий (PAD), который следит, чтобы польза от терапии превышала вред. • Проводится под непосредственным наблюдением врача-терапевта, помощника врача-терапевта или квалифицированной медсестры/клинической медсестры, которые прошли обучение базовым и дополнительным методам интенсивной терапии. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Транспортировка: неэкстренная медицинская транспортировка Данная услуга, предоставляемая в рамках Medi-Cal, подразумевает транспортировку наиболее доступным и эффективным с экономической точки зрения способом. Сюда относятся: услуги по перевозке машиной скорой помощи, машиной для перевозки лежачих больных, машиной для перевозки лиц на инвалидных колясках и координирование услуг по перевозке инвалидов. Разрешение на это обслуживание мы выдаем в следующих случаях: ваше медицинское и/или физическое состояние не позволяет вам воспользоваться автобусом, пассажирским автомобилем, такси либо другим общественным или личным транспортом, а также <i>В зависимости от услуги, может требоваться предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Услуги по транспортировке (дополнительные плановые) Наш план страхования Medicare также покрывает неэкстренную транспортировку по земле в пределах зоны обслуживания, в общей сложности 48 поездок в одну сторону. Этой услугой можно воспользоваться для получения необходимых по медицинским показаниям медицинской помощи и услуг. Далее приведены ограничения в отношении услуг транспортировки: 75 миль в одну сторону, за исключением случаев, когда планом были предварительно одобрены другие условия. Плановую поездку необходимо заказывать по телефону заблаговременно (не менее чем за 72 часа), срочную поездку можно заказать в любое время. Покрытие поездок в некоторые места может не осуществляться. Для получения дополнительной информации в отношении одобренных планом мест обратитесь в отдел обслуживания участников плана. Примечание. Чтобы план покрыл услуги транспортировки, необходимые по медицинским показаниям, они должны оказываться поставщиком медицинских услуг, сотрудничающим с планом. Транспортные средства могут перевозить несколько пассажиров одновременно и во время поездки останавливаться в местах, отличных от места назначения участника. При заказе поездки обязательно сообщите о своих особых потребностях и предпочтениях. Данная услуга подразумевает транспортировку с целью получения медицинских услуг легковым автомобилем, такси или другими видами общественного/частного транспорта. Транспортировка нужна для получения необходимой медицинской помощи, включая поездки на прием к стоматологу и за рецептурными лекарствами. Данная услуга не ограничивает использование вами услуги неэкстренной медицинской транспортировки. Более подробную информацию о том, как получить услуги неэкстренной медицинской транспортировки, см. в разделе F2 главы 3 на стр. 66. <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Неотложная помощь Неотложная помощь — это помощь, которая нужна в следующих случаях: • неэкстренная ситуация, требующая неотложной медицинской помощи, или • внезапно развившееся заболевание, или • травма, или • состояние, которое требует безотлагательного лечения. Если вам требуется неотложная медицинская помощь, вначале попытайтесь получить ее у сотрудничающего с планом поставщика услуг. Однако можно обращаться к поставщикам медицинских услуг, не сотрудничающим с нами, в случае, если вы не можете обратиться к сотрудничающим с нами поставщикам медицинских услуг (например, когда находитесь за пределами зоны обслуживания плана или в выходные дни). Неотложная медицинская помощь, оказанная вам за пределами США, может рассматриваться как экстренная помощь, которая входит в страховое покрытие экстренной/неотложной помощи в других странах. См. информацию о страховом покрытии экстренной помощи.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
 Офтальмологические услуги Мы покрываем следующие услуги: • Одно плановое обследование глаз в год • До \$100 на очки (оправы и линзы) или до \$100 на контактные линзы каждые два года Мы оплачиваем амбулаторные услуги по диагностике и лечению заболеваний и повреждений глаз. Например, это включает в себя ежегодную диагностику глаз на диабетическую ретинопатию для людей, больных диабетом, и лечение макулярной дегенерации, связанной с возрастом. Для лиц с повышенным риском развития глаукомы мы покрываем один скрининг глаукомы ежегодно. Риск развития глаукомы высок в следующих группах: • Люди, чьи родственники страдали глаукомой • Диабетики • Афроамериканцы старше 50 лет • Латиноамериканцы старше 65 лет Мы оплачиваем одну пару очков или контактных линз после каждой операции по удалению катаракты, в рамках которой осуществляется имплантация искусственного хрусталика. Если вы перенесете две отдельные операции по поводу катаракты, вы должны получить по одной паре очков после каждой операции. Вы не можете получить две пары очков после второй операции, даже если вы не получили пару очков после первой операции. Также наш план покрывает следующие дополнительные (плановые) офтальмологические услуги: • 1 плановая проверка зрения ежегодно. Плановое обследование глаз включает проверку на глаукому для лиц, находящихся в группе риска развития глаукомы, и обследование сетчатки для лиц, страдающих диабетом. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Офтальмологические услуги (продолжение) • Неограниченное количество средств коррекции зрения по рецепту каждый год (на ежегодную максимальную сумму \$400). К покрываемым средствам коррекции зрения относится следующее: ○ очки (оправа и линзы); или ○ только линзы для очков; или ○ только оправа для очков; или ○ контактные линзы вместо очков; или ○ обновление офтальмологической оптики. Примечание. Стоимость подгонки контактных линз покрывается планом. Максимальная покрываемая планом сумма составляет \$400 в год и применяется к розничной цене оправ и/или линз (включая любые варианты линз, например цветные линзы и покрытие от царапин). Вы несете ответственность за расходы, превышающие ежегодную максимальную покрываемую сумму на дополнительные (плановые) средства коррекции зрения. Расходы на средства коррекции зрения, покрываемые программой Medicare, не включаются в максимальную покрываемую сумму на дополнительные (плановые) средства коррекции зрения. Участники не могут использовать покрываемую сумму на дополнительные средства коррекции зрения для увеличения своего страхового покрытия расходов на средства коррекции зрения, покрываемые программой Medicare Примечание. Покрытие плановых офтальмологических услуг является дополнительной услугой, предоставляемой в рамках плана. Ни Medicare, ни Medicaid не оплачивают вашу долю расходов на эти услуги. Продолжение этого раздела см. на следующей странице.	

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги, покрываемые нашим планом	Ваши расходы
Офтальмологические услуги (продолжение) Офтальмологические услуги необходимо получать через сеть офтальмологических услуг, сотрудничающую с планом. Чтобы узнать, как найти поставщика услуг, или получить более подробную информацию, позвоните в отдел обслуживания участников плана или посетите наш веб-сайт по адресу: www.wellcare.com/healthnetCA. <i>Обратитесь к своему поставщику услуг и получите направление.</i> <i>Если это не экстренная ситуация, то для получения страхового покрытия может быть необходимо предварительное разрешение.</i>	
 Профилактический визит «Добро пожаловать в Medicare» Наш план покрывает один профилактический визит «Добро пожаловать в Medicare» (Welcome to Medicare). Во время этого посещения врач делает следующее: • выясняет состояние вашего здоровья, • объясняет, какая профилактическая помощь вам нужна (в том числе прививки и скрининги), а также • при необходимости дает вам направления на другие услуги. Примечание. Наш план покрывает один профилактический визит «Добро пожаловать в Medicare» только в течение первых 12 месяцев вашего участия в программе Medicare Part B. Во время записи на прием попросите назначить профилактический визит «Добро пожаловать в Medicare».	\$0

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Е. Услуги, покрываемые вне нашего плана страхования

Мы не покрываем перечисленные далее услуги, однако они доступны в рамках Original Medicare или Medi-Cal со сдельной оплатой услуг.

Е1. Программа штата California по переходу на обслуживание по месту жительства (California Community Transitions, CCT)

В рамках программы штата California по переходу на обслуживание по месту жительства (CCT) местные ведущие организации помогают людям, имеющим право на участие в программе Medi-Cal, которые провели в стационаре не менее 90 дней подряд, адаптироваться по возвращении домой и безопасно проживать и получать необходимые услуги по месту жительства. Программа CCT финансирует услуги по координации перехода до самого перехода и 365 дней после перехода с целью помочь пациентам, которые возвращаются к амбулаторным условиям лечения.

Вы можете получать услуги по координации перехода от любой ведущей организации CCT, которая обслуживает ваш округ. Список ведущих организаций CCT и округов, которые они обслуживают, представлен на веб-сайте Департамента здравоохранения (Department of Health Care Services): www.dhcs.ca.gov/services/ltc/Pages/CCT.

Услуги по координации перехода в рамках программы CCT

Medi-Cal оплачивает услуги по координации перехода. Вы за это обслуживание ничего не платите.

Услуги, не связанные с программой CCT

Поставщик услуг выставляет счета за свои услуги нам. Наш план оплачивает услуги, предоставленные после вашего перехода. Вы за это обслуживание ничего не платите.

Пока вы получаете услуги по координации перехода в рамках программы CCT, мы оплачиваем услуги, перечисленные в таблице покрываемых услуг в **разделе D**.

Покрытие лекарств остается без изменений

Программа CCT **не покрывает** лекарства. Вы продолжите пользоваться обычным покрытием лекарств, предусмотренным нашим планом. Дополнительную информацию см. в разделе F главы 5 на стр. 174 *Справочника участника плана*.

Примечание. Если вы нуждаетесь в услугах по переходу вне рамок программы CCT, обратитесь к своему координатору медицинского обслуживания, чтобы заказать услуги. Услуги по переходу вне рамок программы CCT представляют собой услуги, **не связанные** с вашим переходом из медицинского учреждения.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



E2. Программа Medi-Cal Dental Program

Некоторые стоматологические услуги можно получить через программу стоматологической помощи Medi-Cal Dental Program. К таким услугам относится, помимо прочего, следующее:

- первичный осмотр, рентгенографическое обследование, чистка и фторирование зубов;
- реставрация и установка коронок;
- обработка корневого канала;
- протезирование, коррекция, восстановление и перебазировка.

Страховое покрытие стоматологических услуг в рамках программы Medi-Cal Dental Program предоставляется по сдельной системе оплаты. Для получения дополнительной информации, а также если вам нужна помощь в поиске стоматолога, участвующего в программе Medi-Cal Dental Program, позвоните на линию службы клиентской поддержки по номеру 1-800-322-6384 (при использовании ТТУ набирайте 1-800-735-2922). Звонки бесплатные. Представители программы Medi-Cal Dental Services могут помочь вам с 8:00 а.м. до 5:00 р.м. с понедельника по пятницу. Более подробную информацию также можно получить на веб-сайте dental.dhcs.ca.gov/.

Кроме программы Medi-Cal Dental Program со сдельной системой оплаты, вы можете получать страховое покрытие стоматологических услуг с помощью плана управляемого стоматологического обслуживания. Планы управляемого стоматологического обслуживания доступны в округе Los Angeles. Если вы хотите узнать больше о планах стоматологического обслуживания, нуждаетесь в помощи при определении своего плана или хотите сменить план стоматологического обслуживания, обратитесь в Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (при использовании ТТУ набирайте 1-800-430-7077) с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 6:00 р.м. Звонок бесплатный.

Примечание. Наш план покрывает дополнительные стоматологические услуги. Дополнительную информацию см. в таблице страхового покрытия в **разделе D**.

E3. Услуги хосписа

Если ваш врач или медицинское учреждение и главный врач хосписа установили, что прогноз вашей болезни окончательный, то вы имеете право выбрать хоспис. Это означает, что ваша болезнь неизлечима и вам осталось жить шесть месяцев или меньше. Эту помощь можно получать по любой хосписной программе (программа помощи неизлечимо больным), имеющей сертификат программы Medicare. План должен помочь вам найти программы ухода за неизлечимыми больными, сертифицированные Medicare. В хосписе вы можете пользоваться услугами врача, который может как сотрудничать, так и не сотрудничать с планом.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Более подробная информация о процедуре оплаты нами полученных вами услуг хосписа приведена в таблице покрываемых услуг в **разделе D**.

Услуги хосписа и услуги, покрываемые в рамках Medicare Part A или Part B, связанные с терминальной стадией заболевания

- Поставщик услуг хосписа выставляет Medicare счета на оплату предоставленных вам услуг. Medicare оплачивает услуги хосписа, связанные с вашим заболеванием в терминальной стадии. Вы за это обслуживание ничего не платите.

Услуги, покрываемые в рамках Medicare Part A или Part B, которые не связаны с вашим заболеванием в терминальной стадии (за исключением экстренной и неотложной медицинской помощи)

- Поставщик услуг выставляет счет за свои услуги программе Medicare. За помощь, покрываемую по программе Medicare Part A или B, платит программа Medicare. Вы за это обслуживание ничего не платите.

Информация о лекарствах, которые могут покрываться в рамках нашего плана программы Medicare Part D

- Программа хосписного обслуживания и наш план никогда не платят за лекарства одновременно. Дополнительную информацию см. в разделе F3 **главы 5** на стр. 174 *Справочника участника плана*.

Примечание. Если вы нуждаетесь в лечении вне хосписа, обратитесь к своему координатору медицинского обслуживания. Этот специалист организует оказание вам этих услуг. Уход, оказываемый вне хосписа, является уходом, не связанным с вашим заболеванием в терминальной стадии.

F. Услуги, не покрываемые нашим планом и программами Medicare или Medi-Cal

В этом разделе рассказывается об услугах, исключенных из покрытия нашим планом. «Исключены» означает, что мы не оплачиваем эти услуги. Эти услуги также не оплачиваются в рамках программ Medicare и Medi-Cal.

В приведенном ниже списке представлены услуги и товары, которые не покрываются нами ни при каких условиях, а также услуги и товары, которые исключаются из нашего покрытия только в некоторых случаях.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Мы не оплачиваем исключенные медицинские услуги, перечисленные в этом разделе (или где-либо еще в этом *Справочнике участника плана*), за исключением перечисленных специальных условий. Даже если вы получаете услуги в учреждении экстренной помощи, план не будет оплачивать эти услуги. Если вы считаете, что наш план должен оплатить услугу, которую мы решили не покрывать, вы можете подать апелляцию. Информацию об апелляциях см. в разделе **Е главы 9** на стр. 227 *Справочника участника плана*.

В дополнение к исключениям и ограничениям, описанным в таблице покрываемых услуг, наш план не покрывает следующие товары и услуги:

- Услуги, которые не считаются «обоснованными и необходимыми по медицинским показаниям» согласно стандартам Medicare и Medi-Cal, если мы не включили их в список покрываемых услуг.
- Экспериментальные медицинские и хирургические методы лечения, товары и лекарства, кроме тех случаев, когда они покрываются в рамках Medicare, одобренного Medicare научного клинического исследования или нашего плана. Более подробную информацию о клинических научных исследованиях см. в разделе **главы 3** на стр. 72 *Справочника участника плана*. Экспериментальными считаются методы лечения и изделия, которые еще не являются общепризнанными в медицинском сообществе.
- Хирургическое лечение ожирения, препятствующего нормальному функционированию организма, за исключением случаев, когда оно необходимо по медицинским показаниям и его оплачивает Medicare.
- Отдельная палата в больнице, за исключением случаев, когда это необходимо по медицинским показаниям.
- Персональные медицинские сестры.
- Личные вещи в вашей палате в больнице или центре сестринского ухода, например телефон или телевизор.
- Постоянное сестринское обслуживание у вас на дому.
- Оплата услуг, оказываемых вашими близкими родственниками или членами вашей семьи.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Необязательные услуги (включая похудение, борьбу с облысением, улучшение сексуальных или физических возможностей, косметические процедуры, омоложение и улучшение умственных способностей), кроме случаев, когда они необходимы по медицинским показаниям.
- Косметические операции и процедуры, кроме случаев, когда такая помощь нужна после травмы или для улучшения вида деформированной части тела. Однако мы оплачиваем реконструкцию молочной железы после мастэктомии, а также придание нужной формы второй молочной железе в целях обеспечения симметричности.
- Ортопедическая обувь, кроме случаев, когда обувь является частью ортопедического аппарата и включена в его стоимость, и случаев, когда обувь нужна пациенту с диабетическим заболеванием стоп.
- Поддерживающие устройства для стопы, кроме ортопедической и лечебной обуви для людей с диабетическим заболеванием стоп.
- Радиальная кератотомия, лазерная коррекция зрения методом LASIK и другие средства помощи слабовидящим.
- Хирургическое восстановление фертильности после стерилизации; контрацептивы, которые можно приобрести без рецепта.
- Услуги натуропатии (использование природных и альтернативных методов лечения).
- Обслуживание, предоставляемое ветеранам в медицинских учреждениях Департамента по делам ветеранов (Veterans Affairs, VA). Тем не менее, если вы являетесь ветераном и получаете экстренную помощь в больнице при Министерстве по делам ветеранов, а доля расходов за эту помощь выше доли расходов по нашему плану, мы возместим вам разницу. В этом случае вы участвуете в оплате обслуживания в той мере, в которой это предусмотрено в нашем плане.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 5. Получение лекарств по рецепту для амбулаторного лечения

Введение

В этой главе объясняются правила получения лекарств по рецепту для амбулаторного лечения. Это те лекарства, которые вам выписал ваш поставщик услуг. Вы можете их получить в аптеке или заказать по почте. В число таких лекарств входят те препараты, страховое покрытие которых обеспечивается программой Medicare Part D или программой Medi-Cal. Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Мы также покрываем указанные ниже лекарства, хотя о них не говорится в этой главе:

- **Лекарства, покрываемые по программе Medicare Part A.** К их числу, как правило, относятся лекарства, которые пациенты получают во время пребывания в больнице или в центре сестринского ухода.
- **Лекарства, покрываемые по программе Medicare Part B.** Это определенные лекарства для химиотерапии; инъекции определенных лекарств, которые вам делают в кабинете врача, и лекарства, которые используются в диализном центре. Подробнее о покрываемых по программе Medicare Part B лекарствах см. в таблице страхового покрытия в разделе D **главы 4** на стр. 87 *Справочника участника плана*.

Правила страхового покрытия нашим планом лекарств для амбулаторного лечения

Мы обычно покрываем ваши лекарства, если вы соблюдаете правила, приведенные в этом разделе.

1. Вы должны попросить врача или другого поставщика услуг выписать рецепт, который должен быть действительным в соответствии с действующим законодательством штата. Часто это ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (primary care provider, PCP). Это может быть также другой поставщик, если ваш поставщик первичного медицинского обслуживания направил вас на медицинское обслуживание.
2. Лицо, выписывающее вам рецепт, **не должно** быть включено в списки исключений или запретов Medicare, в том числе любые аналогичные списки Medicaid, а также список исключений Medicaid штата и санкционные или любые аналогичные списки Medicaid штата.
3. В большинстве случаев получать лекарства по рецепту вы должны в аптеке, которая сотрудничает с нашим планом.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



4. Ваше лекарство должно быть включено в действующий в нашем плане *Перечень покрываемых лекарств*. Коротко мы его называем «Перечень лекарств».
 - Если лекарства нет в Перечне лекарств, мы можем предоставить его страховое покрытие, сделав для вас исключение.
 - См. главу 9, чтобы узнать, как запросить исключение.
 - Обратите внимание, что запрос на покрытие назначенного вам лекарства будет рассматриваться по стандартам Medicare и Medi-Cal.
5. Вы должны принимать лекарства по установленным для них медицинским показаниям. Это означает, что применение лекарства утверждено Управлением по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA) или рекомендовано в определенных медицинских справочниках. Ваш врач может помочь вам найти медицинские справочники, подтверждающие запрашиваемое применение назначенного лекарства. Когда речь идет о лекарствах, покрываемых по программе Medi-Cal, это означает, что применение данного лекарства рационально обосновано и необходимо для спасения жизни, предупреждения серьезной болезни или инвалидности либо для облегчения сильной боли посредством диагностики или лечения заболевания либо травмы.

Содержание

A. Получение лекарств по рецепту	158
A1. Получение лекарства по рецепту в сотрудничающей с планом аптеке	158
A2. Использование идентификационной карты участника плана при получении лекарства по рецепту	158
A3. Что делать, если вы решите использовать другую сотрудничающую с планом аптеку	159
A4. Что делать, если ваша аптека прекращает сотрудничество с нами	159
A5. Использование специализированной аптеки	159
A6. Использование услуги почтовой доставки для получения лекарств	160
A7. Получение запаса лекарств для длительного приема	162
A8. Использование аптеки, не сотрудничающей с планом.....	163

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



A9. Возмещение расходов на лекарства по рецепту	163
B. Перечень лекарств, покрываемых нашим планом страхования	164
B1. Лекарства в нашем Перечне лекарств	164
B2. Как найти лекарство в нашем Перечне лекарств	165
B3. Лекарства, не представленные в нашем Перечне лекарств	165
C. Ограничения на некоторые лекарственные препараты	166
D. Причины, по которым ваш препарат не может быть оплачен	168
D1. Получение временного запаса	168
E. Изменения в покрытии принимаемых вами лекарств	171
F. Страховое покрытие лекарств в особых случаях	174
F1. Если вы находитесь в больнице или учреждении квалифицированного сестринского ухода в течение периода, который покрывается нашим планом	174
F2. Если вы находитесь в учреждении по оказанию длительной помощи	174
F3. Если вы являетесь участником программы хосписного обслуживания, сертифицированной программой Medicare	174
G. Программы по обеспечению безопасности лекарственного лечения и контролю лекарственного лечения	175
G1. Программы, обеспечивающие безопасность лекарственного лечения	175
G2. Программы, помогающие контролировать прием лекарств	175
G3. Программа контроля приема лекарств, помогающая безопасно применять опиоидные препараты	177

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



А. Получение лекарств по рецепту

А1. Получение лекарства по рецепту в сотрудничающей с планом аптеке

В большинстве случаев мы оплачиваем стоимость лекарств по рецепту только в том случае, если они получены в одной из аптек, сотрудничающих с нашим планом. Сотрудничающие с планом аптеки — это аптеки, которые согласились выдавать участникам нашего плана лекарства по рецепту. Вы можете обращаться в любую сотрудничающую с нами аптеку.

Чтобы найти сотрудничающую с планом аптеку, ознакомьтесь с *Каталогом поставщиков услуг и аптек*, посетите наш веб-сайт или обратитесь в отдел обслуживания участников плана.

А2. Использование идентификационной карты участника плана при получении лекарства по рецепту

При получении лекарства по рецепту в сотрудничающей с планом аптеке **предъявляйте свою идентификационную карту участника плана**. Сотрудничающая с планом аптека выставляет нам счета за покрываемые лекарства по рецепту.

Помните, что для получения лекарств, покрываемых в рамках Medi-Cal Rx, вам нужна ваша карта Medi-Cal или карта получателя льгот (Benefits Identification Card, BIC).

Если при получении лекарств по рецепту у вас не окажется с собой идентификационной карты участника плана страхования или карты получателя льгот (BIC), попросите сотрудника аптеки связаться с нами для получения необходимой информации.

Если аптека не сможет получить необходимую информацию, вам, возможно, придется оплатить полную стоимость лекарств по рецепту при их получении. В дальнейшем вы сможете обратиться к нам с запросом на возврат средств. **Если вы не можете заплатить за лекарство, в соответствии с федеральным законодательством и законодательством штата аптека может выдать не менее чем 72-часовой запас необходимого вам лекарства по рецепту в экстренной ситуации. Сразу же свяжитесь с отделом обслуживания участников плана страхования.** Мы сделаем все возможное, чтобы вам помочь.

- Информацию о том, как направить нам запрос на возмещение расходов на лекарство, см. в разделе **А главы 7** на стр. 188 *Справочника участника плана*.
- Если вам нужна помощь в получении лекарства по рецепту, обратитесь в отдел обслуживания участников плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



A3. Что делать, если вы решите использовать другую сотрудничающую с планом аптеку

Если вы меняете аптеку и нуждаетесь в повторном получении лекарства по рецепту, вы можете попросить поставщика услуг выписать вам новый рецепт или попросить свою аптеку передать рецепт в новую аптеку, если по нему выдано не все лекарство.

Если вам нужна помощь при смене сотрудничающей с планом аптеки, обратитесь в отдел обслуживания участников плана.

A4. Что делать, если ваша аптека прекращает сотрудничество с нами

Если аптека, в которой вы получаете лекарства, прекратила сотрудничество с нами, вам нужно найти другую аптеку, которая сотрудничает с нашим планом.

Чтобы найти другую сотрудничающую с планом аптеку, ознакомьтесь с *Каталогом поставщиков услуг и аптек*, посетите наш веб-сайт или обратитесь в отдел обслуживания участников плана.

A5. Использование специализированной аптеки

Иногда лекарства по рецепту нужно получать в специализированной аптеке. К специализированным относятся следующие аптеки:

- Аптеки, выдающие лекарства для внутривенных инъекций и капельниц на дому.
- Аптеки, выдающие лекарства для лиц, проживающих в учреждениях по оказанию длительной помощи. Это может быть, например, центр сестринского ухода.
 - Обычно в таких учреждениях есть свои собственные аптеки. Если вы проживаете в учреждении по оказанию длительной помощи, мы должны убедиться в том, что вы можете получить нужные лекарства в аптеке данного учреждения.
 - Если такая аптека не сотрудничает с нашим планом или у вас возникли трудности с получением доступа к страховым выплатам на лекарства в медицинском учреждении, свяжитесь с нашим отделом обслуживания участников плана.
- Аптеки, обслуживающие службы здравоохранения для индейцев/племенные службы здравоохранения/городскую программу здравоохранения для индейцев. Пользоваться такими аптеками могут только коренные жители Америки и Аляски; исключение делается только в экстренных ситуациях.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Аптеки, поставляющие лекарства, реализация которых ограничена определенными регионами по решению Управления по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (Food and Drug Administration, FDA) или которые требуют особого обращения, координации поставщиков или инструктажа по их применению. (Примечание. Такая ситуация возникает редко.)

Чтобы найти специализированную аптеку, ознакомьтесь с *Каталогом поставщиков услуг и аптек*, посетите наш веб-сайт или обратитесь в отдел обслуживания участников плана.

А6. Использование услуги почтовой доставки для получения лекарств

Определенные лекарства вы можете получать через службы почтовой доставки, сотрудничающие с нашим планом. Обычно лекарства, которые можно получать по почте, — это лекарства, которые вы регулярно принимаете для лечения хронического или длительного состояния. Лекарства, по которым предусмотрена планом услуга почтовой доставки **не предоставляется**, отмечены в нашем Перечне лекарств буквами «NM».

Предусмотренная нашим планом услуга почтовой доставки позволяет заказывать запас лекарства, достаточный для приема в течение 90 дней. Доплата за 90-дневный запас такая же, как и за запас, рассчитанный на один месяц приема.

Получение лекарств по рецепту почтой

Чтобы получить бланки заказов и информацию о получении отпускаемых по рецепту лекарств по почте, посетите наш веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA или обратитесь за помощью в отдел обслуживания участников плана (номера телефонов указаны внизу страницы).

Как правило, доставка отпускаемого по рецепту лекарства по почте осуществляется в течение 10–14 дней. Если доставка вашего заказа по почте задерживается, обратитесь в отдел обслуживания участников плана (номера телефонов внизу страницы).

Процессы почтовой доставки

Служба почтовой доставки соблюдает различные процедуры для новых рецептов, которые она получает от вас, для новых рецептов, которые она получает непосредственно из кабинета вашего поставщика услуг, а также для повторно выписанных лекарств по рецепту, которые вы заказали по почте.

1. Новые рецепты, которые аптека получает от вас

Аптека автоматическиставляет и отправляет вам новые лекарства по рецепту.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



2. Новые рецепты, которые аптека получает непосредственно из кабинета вашего поставщика услуг

Аптека автоматическиставляет и отправляет лекарства по новым рецептам, полученным от поставщиков медицинских услуг, связываясь с вами для предварительного уточнения, в одном из следующих случаев:

- вы пользовались услугой почтовой доставки в рамках данного плана ранее; **или**
- вы подали заявку на автоматическую отправку лекарств по всем новым рецептам, полученным непосредственно от поставщиков медицинских услуг. Вы можете подать заявку на автоматическую отправку лекарств по всем новым рецептам сейчас или в любое время, обратившись в CVS Caremark по номеру 1-866-808-7471 (TTY: 711).

Если вы оформляли заказ с доставкой ранее, но не хотите, чтобы аптека автоматически поставляла и отправляла вам лекарства по каждому новому рецепту, свяжитесь с нами, обратившись в CVS Caremark по номеру 1-866-808-7471 (TTY: 711).

Если вы никогда не пользовались нашей услугой почтовой доставки и/или решили прекратить автоматическую поставку лекарств по новым рецептам, сотрудники аптеки будут связываться с вами каждый раз при получении нового рецепта от поставщика медицинских услуг, чтобы уточнить необходимость немедленной поставки и отправки лекарства.

- Это позволит вам убедиться, что аптека отправляет вам нужное лекарство (включая концентрацию, количество и форму лекарства), а также при необходимости приостановить или отсрочить заказ, прежде чем лекарство будет отправлено.
- Отвечайте каждый раз, когда аптека связывается с вами, чтобы сообщить им, что делать с новым рецептом, и предотвратить любые задержки с доставкой.

Чтобы отказаться от автоматической доставки лекарств по новым рецептам, полученным непосредственно от поставщика медицинских услуг, свяжитесь с нами, обратившись в CVS Caremark по номеру 1-866-808-7471 (TTY: 711).

3. Повторное получение лекарств по рецепту через службу почтовой доставки

Чтобы повторно получить лекарства, можно зарегистрироваться в программе автоматического повторного получения лекарственных препаратов. В рамках этой программы мы начнем обрабатывать ваше следующее повторное получение рецепта автоматически, когда наши данные покажут, что ваше лекарство заканчивается.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Аптека будет связываться с вами перед каждой повторной отправкой лекарства, чтобы убедиться, что оно вам действительно нужно. Вы можете отменить запланированное повторное получение лекарства по рецепту, если у вас его достаточно или вы теперь принимаете другое лекарство.
- Если вы решите не использовать нашу программу автоматического повторного получения лекарств по рецепту, свяжитесь со своей аптекой за 21 день до предполагаемого окончания запаса лекарств. Это позволит выполнить доставку вашего следующего заказа вовремя.

Чтобы отказаться от нашей программы, которая автоматически подготавливает повторное получение лекарств для отправки по почте, свяжитесь с нами, позвонив в отдел обслуживания участников плана, или позвоните в вашу аптеку, которая принимает заказ на доставку по почте: CVS Caremark по номеру 1-866-808-7471 (TTY: 711).

Сообщите аптеке наиболее удобные способы связи с вами, чтобы сотрудники могли связаться с вами для подтверждения заказа перед отправкой. Вы должны проверять свою контактную информацию каждый раз, когда размещаете заказ, во время регистрации в программе автоматической повторной отправки лекарств по рецепту и при изменении контактной информации.

A7. Получение запаса лекарств для длительного приема

Вы можете получить запас лекарств для поддерживающей терапии на длительный срок (лекарства должны быть включены в наш Перечень лекарств). Лекарства для поддерживающей терапии — это лекарства, которые вы регулярно принимаете для лечения хронического или длительного заболевания.

Некоторые сотрудничающие с планом аптеки позволяют получать запас лекарств для поддерживающей терапии на длительный срок. Доплата за 90-дневный запас такая же, как и за запас, рассчитанный на один месяц приема. Чтобы узнать, в каких аптеках можно получить запас лекарств для поддерживающей терапии на длительный срок, обратитесь к *Каталогу поставщиков услуг и аптек*. Кроме того, вы можете позвонить в наш отдел обслуживания участников плана для получения дополнительной информации.

Для некоторых видов лекарств вы можете использовать предусмотренные планом услуги доставки по почте, чтобы получить запас лекарств для поддерживающей терапии на длительный срок. Информацию об услуге почтовой доставки см. в **разделе A6**.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



A8. Использование аптеки, не сотрудничающей с планом

Обычно мы оплачиваем лекарства, полученные в аптеках, не сотрудничающих с планом, только если вы не можете обратиться в аптеку, которая сотрудничает с планом. За пределами нашей зоны обслуживания есть сотрудничающие с планом аптеки, где вы можете получить свои лекарства по рецепту как участник нашего плана.

За лекарства по рецепту, полученные в аптеках, не сотрудничающих с планом, мы платим в следующих случаях:

- вы оказались за пределами нашей зоны обслуживания и вам нужно лекарство, которое вы не можете получить в находящейся рядом аптеке, сотрудничающей с планом;
- лекарство необходимо вам срочно, при этом рядом с вами нет открытой аптеки, сотрудничающей с нашим планом;
- вы были вынуждены покинуть свое жилье в связи с объявленным государственными органами национальным бедствием или в другой подобной чрезвычайной ситуации.

Как правило, в таких случаях при получении лекарства в не сотрудничающей с планом аптеке мы однократно покрываем запас лекарства на срок до 30 дней.

В приведенных выше ситуациях свяжитесь с нашим отделом обслуживания участников плана и выясните, нет ли поблизости от вас аптеки, которая сотрудничает с планом.

A9. Возмещение расходов на лекарства по рецепту

Если вам необходимо воспользоваться услугами аптеки, не сотрудничающей с планом, вам, как правило, придется заплатить полную стоимость при получении лекарства вместо доплаты. Вы можете попросить нас выплатить вам возмещение.

Если вы оплачиваете полную стоимость лекарства по рецепту, которое может быть покрыто в рамках Medi-Cal Rx, вы можете получить возмещение от аптеки после того, как Medi-Cal Rx оплатит стоимость лекарства. Вы также можете попросить Medi-Cal Rx вернуть вам деньги, подав заявление на возмещение расходов за свой счет в рамках Medi-Cal (Medi-Cal Out-of-Pocket Expense Reimbursement (Conlan)). Более подробную информацию можно найти на веб-сайте Medi-Cal Rx: medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Более подробную информацию об этом см. в разделе **A главы 7** на стр. 188 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



В. Перечень лекарств, покрываемых нашим планом страхования

В нашем плане действует *Перечень покрываемых лекарств*. Коротко мы его называем «Перечень лекарств».

Мы отбираем лекарства, включенные в Перечень лекарств, с помощью команды врачей и фармацевтов. Кроме того, из Перечня лекарств можно узнать, распространяются ли на ваши лекарства какие-то правила.

Мы обычно покрываем лекарства из Перечня лекарств, если вы соблюдаете приведенные в этой главе правила.

В1. Лекарства в нашем Перечне лекарств

Наш Перечень лекарств включает лекарства, покрываемые в рамках Medicare.

Большинство лекарств, получаемых по рецепту в аптеке, покрываются вашим планом страхования. Другие лекарства, например определенные безрецептурные (over-the-counter, OTC) препараты и некоторые витамины, могут покрываться в рамках Medi-Cal Rx. Более подробную информацию см. на веб-сайте Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov). Вы также можете позвонить в центр по работе с клиентами Medi-Cal Rx по номеру 800-977-2273. При получении рецептурных лекарственных препаратов через Medi-Cal Rx берите с собой карту получателя льгот (Beneficiary Identification Card, BIC) Medi-Cal.

В наш Перечень лекарств входят патентованные, непатентованные лекарства и биоаналоги.

Патентованное лекарство — это лекарственный препарат по рецепту, который продается под товарным знаком, принадлежащим производителю препарата. Патентованные лекарства, которые являются более сложными, чем обычные лекарства (например, препараты на основе белка), называются биологическими препаратами. Под «лекарством» в нашем Перечне лекарств понимается как лекарство, так и биологический препарат.

В состав непатентованных лекарств входят такие же активные ингредиенты, как и в патентованные лекарства. Поскольку биологические препараты сложнее, чем обычные лекарства, вместо непатентованных аналогов они предлагаются в виде биоаналогов. Как правило, непатентованные лекарства и биоаналоги действуют так же, как патентованные лекарства или биологические препараты, но стоят меньше. У многих патентованных лекарств и ряда биологических препаратов существуют непатентованные заменители или биоаналоги. Если у вас возникнут вопросы касательно того, какое лекарство вам подойдет — патентованное или непатентованное, обратитесь к своему поставщику услуг.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



В2. Как найти лекарство в нашем Перечне лекарств

Чтобы узнать, включено ли какое-то лекарство в наш Перечень лекарств:

- Ознакомьтесь с актуальной версией Перечня лекарств, которую мы отправили вам по почте.
- Посетите веб-сайт нашего плана www.wellcare.com/healthnetCA. Наиболее актуальная версия Перечня лекарств всегда доступна на нашем веб-сайте.
- Позвоните в наш отдел обслуживания участников плана, чтобы узнать, есть ли какое-то лекарство в перечне, или попросить, чтобы вам прислали экземпляр Перечня лекарств.
- Лекарства, не покрываемые в рамках Part D, могут покрываться в рамках программы Medi-Cal Rx. Более подробную информацию см. на веб-сайте Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov/)

В3. Лекарства, не представленные в нашем Перечне лекарств

Мы покрываем не все лекарства по рецепту. Некоторые лекарства не включены в Перечень лекарств, потому что закон запрещает нам их покрывать. В иных случаях мы приняли решение не включать лекарство в наш Перечень лекарств. Если было назначено лекарство, не входящее в наш Перечень лекарств, ваши потребности в лекарствах по рецепту всегда будут оцениваться в соответствии с правилами покрытия нашего плана, а также правилами покрытия Medicare.

Наш план не оплачивает лекарства, перечисленные в данном разделе. Они называются **исключенными лекарствами**. Если вы получили рецепт на исключенное лекарство, возможно, вам придется оплатить его самостоятельно. Если вы считаете, что в вашем конкретном случае за какое-то исключенное лекарство должны платить мы, вы можете подать апелляцию.

Дополнительную информацию об апелляциях см. в разделе G5 **главы 9** на стр. 256 *Справочника участника плана*. Вы можете запросить 14-дневный запас лекарств, исключенных из страхового покрытия в рамках Part D и покрываемых программой Medi-Cal Rx, пока ваше предварительное разрешение не будет получено и одобрено. Для получения дополнительной информации обратитесь в центр по работе с клиентами Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273.

В случае исключенных лекарств действуют три основных правила:

1. Покрытие лекарств для амбулаторного лечения, предоставляемое нашим планом (которое включает Part D), не может оплачивать лекарства, которые уже покрываются в рамках Medicare Part A или Part B. Наш план бесплатно покрывает лекарства в рамках Medicare Part A или Part B, но эти лекарства не входят в покрытие лекарств для амбулаторного лечения.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



2. Наш план не может покрывать лекарства, приобретенные за пределами США и территорий, находящихся под управлением США.
3. Использование лекарства должно быть одобрено Управлением по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA) или рекомендоваться определенными медицинскими справочниками в качестве лечения вашего заболевания. Ваш врач может выписать вам лекарство, даже если оно не было утверждено для лечения вашего состояния. Такое применение лекарства называется применением по неутвержденным показаниям. Наш план обычно не покрывает лекарства, выписанные врачом для применения по неутвержденным показаниям.

Кроме того, в соответствии с законодательством Medicare и Medi-Cal не могут покрывать представленные ниже типы лекарств.

- Лекарства для улучшения способности к деторождению.
- Лекарства, применяемые с косметической целью или для борьбы с облысением.
- Лекарства для лечения сексуальной или эректильной дисфункции (такие как Viagra®, Cialis®, Levitra® и Caverject®).
- Лекарства для амбулаторного лечения, изготовленные компанией, которая утверждает, что вы должны сдавать анализы или получать услуги только у них.

С. Ограничения на некоторые лекарственные препараты

Для некоторых лекарств по рецепту существуют специальные правила, ограничивающие то, как и когда план их покрывает. Наши правила призваны способствовать тому, чтобы вы принимали лекарства, которые безопасны, эффективны и помогают при вашей болезни. Правила плана предписывают поставщику услуг выписывать более дешевое лекарство, если оно так же безопасно и эффективно, как и более дорогое.

Если в случае вашего лекарства действует какое-то специальное правило, это обычно означает, что вам или вашему поставщику услуг нужно предпринять дополнительные шаги для получения страхового покрытия на это лекарство. Вашему врачу может быть нужно, например, сообщить нам ваш диагноз или результаты анализов крови. Если вы или ваш поставщик услуг считаете, что наши правила не должны применяться в вашей ситуации, вы должны обратиться к нам с просьбой сделать исключение. Мы можем согласиться с вами или отказаться отменить это ограничение без выполнения дополнительных шагов.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Более подробную информацию о запросах на исключение см. в разделе G4 **главы 9** на стр. 252 *Справочника участника плана*.

1. Ограничение на использование патентованного лекарства при наличии непатентованного аналога

Обычно непатентованное лекарство действует так же, как и патентованное, но стоит дешевле. В большинстве случаев, если у патентованного лекарства есть непатентованный аналог, сотрудничающие с нами аптеки предоставят вам непатентованное лекарство.

- Обычно мы не оплачиваем патентованное лекарство, у которого есть непатентованный аналог.
- Однако, если ваш поставщик услуг предоставит нам медицинское обоснование того, почему вам не подойдет ни непатентованный препарат, ни другие лекарства, включенные в объем страхового покрытия, которые применяются для лечения этого заболевания, тогда мы покроем расходы на приобретение патентованного лекарства.

2. Получение предварительного разрешения от плана

Прежде чем получить определенные лекарства по рецепту, вы или ваш врач должны получить разрешение от нашего плана. Если вы не получите разрешение, мы можем не оплатить такое лекарство.

3. Применение вначале другого лекарственного препарата

Мы хотели бы, чтобы вы вначале пробовали лечиться более дешевым (но таким же эффективным) лекарством. Например, если лекарство А и лекарство Б используются для лечения одной и той же болезни, но лекарство А дешевле, план может потребовать, чтобы вы сначала попробовали лекарство А.

Если лекарство А вам **не поможет**, мы начнем оплачивать лекарство Б. Это требование называется «поэтапное лечение».

4. Ограничения на количество

Для некоторых лекарств мы ограничиваем количество, которое вы можете получать. Это разрешение называется «ограничение на количество». Например, мы можем ограничить количество лекарства, которое вы можете получить за один раз.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Если вы хотите выяснить, распространяются ли какие-то из этих правил на ваши лекарства, воспользуйтесь Перечнем лекарств. Для получения актуальной информации позвоните в отдел обслуживания участников плана или посетите наш веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA. Если вы не согласны с нашим решением о покрытии или предоставлении исключения, вы можете подать апелляцию. Более подробную информацию об этом см. в разделе Е главы 9 на стр. 227.

Д. Причины, по которым ваш препарат не может быть оплачен

Мы стараемся сделать так, чтобы вы были довольны нашим страховым покрытием на лекарства. Тем не менее иногда для лекарства может не быть предусмотрено страховое покрытие в желаемом вами объеме. Например:

- Наш план не покрывает лекарство, которое вы хотите принимать. Лекарство может отсутствовать в нашем Перечне лекарств. Возможно, мы покрываем непатентованную версию лекарства, а патентованную версию, которую вы хотите принимать, — нет. Лекарство может быть новым, и мы еще не рассматривали его в отношении эффективности и безопасности.
- Лекарство покрывается нашим планом, но существуют специальные правила или ограничения на покрытие этого лекарства. Как описано в разделе выше, в отношении некоторых покрываемых нашим планом лекарств действуют правила, ограничивающие их использование. В некоторых случаях вы или лицо, выписывающее вам лекарство, можете попросить нас сделать исключение из правил.

Вы можете предпринять определенные действия, если мы не покрываем лекарство в желаемом вами объеме.

Д1. Получение временного запаса

В некоторых случаях, если лекарство не содержится в Перечне лекарств или на него распространяются какие-то ограничения, мы можем покрыть такое количество лекарства, которого хватит на некоторое время. Это даст вам возможность обсудить с врачом возможность перейти на другое лекарство или попросить нас оплачивать прежнее.

Для того чтобы получить временный запас лекарства, должны выполняться следующие два требования:

1. Лекарство, которое вы принимали:
 - больше не входит в наш Перечень лекарств; **или**
 - никогда не было в нашем Перечне лекарств; **или**

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- теперь каким-то образом ограничено.
2. Вы должны находиться в одной из перечисленных ниже ситуаций:
- Вы были участником плана в прошлом году.
 - Мы временно покроем лекарство **в течение первых 90 дней календарного года**.
 - Этот временный запас покрывает потребности на срок до 30 дней, если выдается в розничной аптеке, и на срок до 31 дня, если выдается в аптеке при учреждении долгосрочного ухода.
 - Если ваш рецепт выписан на меньшее количество дней, мы разрешаем повторное получение препарата по рецепту в общем количестве, рассчитанном на срок до 30 дней при получении в розничной аптеке и на срок до 31 дня при получении в аптеке при учреждении долгосрочного ухода. Вы должны получить рецептурный лекарственный препарат в сотрудничающей с планом аптеке.
 - В аптеках учреждений долгосрочного ухода могут выдавать за один раз небольшое количество лекарства по рецепту. Это делается для того, чтобы снизить потери лекарств.
 - Вы новый участник нашего плана.
 - Мы временно покрываем лекарство **в течение первых 90 дней вашего участия в плане**.
 - Этот временный запас покрывает потребности на срок до 30 дней, если выдается в розничной аптеке, и на срок до 31 дня, если выдается в аптеке при учреждении долгосрочного ухода.
 - Если ваш рецепт выписан на меньшее количество дней, мы разрешаем повторное получение препарата по рецепту в общем количестве, рассчитанном на срок до 30 дней при получении в розничной аптеке и на срок до 31 дня при получении в аптеке при учреждении долгосрочного ухода. Вы должны получить рецептурный лекарственный препарат в сотрудничающей с планом аптеке.
 - В аптеках учреждений долгосрочного ухода могут выдавать за один раз небольшое количество лекарства по рецепту. Это делается для того, чтобы снизить потери лекарств.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Вы являетесь участником плана более 90 дней, проживаете в учреждении по оказанию длительной помощи и нуждаетесь в немедленной поставке.
 - Мы покроем однократную выдачу лекарства в количестве на 31 день или меньше, если ваш рецепт выписан на меньшее количество дней. Мы сделаем это в дополнение к временному запасу, описанному выше.
 - Если ваш уровень обслуживания изменится, мы покроем временный запас ваших препаратов. Уровень обслуживания меняется после выписки из больницы. Это также происходит, когда вы переезжаете в учреждение долгосрочного ухода или из него.
 - Если вы вернетесь домой из учреждения по оказанию длительной помощи или больницы и вам понадобится временный запас лекарства, мы покроем один 30-дневный запас. Если ваш рецепт выписан на меньшее количество дней, мы разрешим выдать лекарство по нему несколько раз (общим количеством на срок до 30 дней).
 - Если вы переезжаете из дома или больницы в учреждение по оказанию длительной помощи и вам нужен временный запас лекарства, мы покроем один 31-дневный запас. Если ваш рецепт выписан на меньшее количество дней, мы разрешим выдать лекарство по нему несколько раз (общим количеством на срок до 31 дня).
 - Для того чтобы запросить временный запас лекарства, позвоните в наш отдел обслуживания участников плана.

Пока вы получаете временный запас лекарства, вы должны обсудить с поставщиком услуг, что вы будете делать, когда временный запас закончится. Существуют следующие варианты:

- Поменяйте лекарство на другое.

Наш план может покрывать другое лекарство, которое может вам подойти. Позвоните в наш отдел обслуживания участников плана и попросите перечень покрываемых лекарств для лечения вашей болезни. Этот перечень поможет вашему поставщику услуг подобрать нужное лекарство.

ИЛИ

- Подайте запрос на предоставление исключения.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Вы и ваш врач можете попросить нас сделать исключение. Например, вы можете попросить нас покрыть лекарство, которое не входит в наш Перечень лекарств, или покрыть лекарство без ограничений. Если ваш врач считает, что существуют серьезные медицинские причины, по которым нужно сделать для вас исключение, он или она помогут вам обратиться к нам с такой просьбой.

Если лекарство, которое вы принимаете, будет исключено из Перечня лекарств или каким-либо образом ограничено в следующем году, вы можете попросить нас сделать для вас исключение до начала следующего года.

- Мы сообщим вам о любых изменениях в покрытии вашего лекарства, вносимых на следующий год. Подайте нам предпочтительным для вас образом запрос на предоставление исключения и покрытие лекарства в следующем году.
- Мы ответим на ваш запрос об исключении в течение 72 часов с момента его получения (или получения обоснования от лица, выписывающего вам лекарство).

Более подробную информацию о запросах на исключение см. в разделе G4 **главы 9** на стр. 252 *Справочника участника плана*.

Если вам нужна помощь в оформлении запроса на исключение, обратитесь в отдел обслуживания участников плана. Если вы не согласны с нашим решением в отношении вашего запроса о покрытии или предоставлении исключения, вы можете подать апелляцию (более подробную информацию об этом см. в разделе E главы 9).

E. Изменения в покрытии принимаемых вами лекарств

Большинство изменений в покрытии лекарств происходит 1 января, но мы можем добавлять лекарства в Перечень лекарств или удалять их из него в течение года. Мы также можем изменить наши правила в отношении лекарственных препаратов. Например, мы можем:

- принять решение требовать или не требовать предварительного одобрения лекарства (означает, что вы должны получить разрешение от нас, прежде чем вы сможете получить лекарство);
- добавлять или изменять количество лекарства, которое вы можете получить (ограничения на количество);
- добавлять или изменять требование поэтапного лечения с помощью лекарства (означает, что вы должны попробовать один препарат, прежде чем мы будем покрывать использование другого).

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Более подробную информацию об этих правилах в отношении лекарств см. в **разделе С**.

Как правило, если вы принимаете лекарство, стоимость которого покрывалась в **начале** года, мы не отменим и не изменим покрытие этого лекарства **до конца года** за исключением следующих случаев:

- в продаже появляется новое более дешевое лекарство, не менее эффективное, чем лекарство из текущего Перечня лекарств; **или**
- мы узнаем, что данное лекарство небезопасно; **или**
- препарат снимается с продажи.

Чтобы получить дополнительную информацию об изменениях в Перечне лекарств, вы всегда можете:

проверить наш актуальный Перечень лекарств онлайн на веб-сайте www.wellcare.com/healthnetCA **или**

- Позвонить в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы, чтобы получить наш актуальный Перечень лекарств

Некоторые изменения нашего Перечня лекарств вступают в силу **незамедлительно**. Например:

- **В продаже появился новый непатентованный препарат.** Иногда в продаже появляется новое непатентованное лекарство, не менее эффективное, чем патентованный препарат из текущего Перечня лекарств. В таких случаях мы можем убрать патентованное лекарство из перечня и добавить новое непатентованное лекарство, но ваши затраты на новый препарат останутся неизменными.

Когда мы добавляем новое непатентованное лекарство, мы также можем принять решение оставить патентованное лекарство в перечне, но изменить правила его покрытия или ограничения.

- Мы можем не сообщить вам об этом до того, как внесем это изменение, но мы отправим вам информацию о таком изменении, когда оно будет сделано.
- Вы или ваш поставщик услуг можете попросить нас сделать «исключение» для этих изменений. Мы отправим вам уведомление, где будут описаны действия, с помощью которых можно подать запрос на исключение. Более подробную информацию об исключениях см. в разделе G4 **главы 9** на стр. 252 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- **Препарат снят с продажи.** Если Управление по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA) заявляет, что препарат, который вы принимаете, небезопасен, или производитель препарата снимает лекарство с продажи, мы исключим его из Перечня лекарств. Мы сообщим вам об этом, если вы принимаете такое лекарство. Вы можете обсудить со своим врачом другие варианты.

Мы можем вносить и другие изменения, которые затрагивают принимаемые вами лекарства. Мы заранее сообщим вам о других таких изменениях нашего Перечня лекарств. Эти изменения могут произойти, если:

- Управление по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (FDA) предоставляет новые рекомендации или появляются новые клинические рекомендации относительно лекарства
- Мы добавляем непатентованное лекарство, которое не является новым на рынке, **и**
 - заменяем патентованное лекарство в текущем Перечне лекарств; **или**
 - изменяем правила покрытия или ограничения для патентованного лекарства.

В случае таких изменений мы:

- уведомим вас как минимум за 30 дней до того, как внесем изменения в Перечень лекарств, **или**
- сообщим вам и предоставим запас лекарства на 30 дней, после того как вы обратитесь за повторной выдачей лекарства.

Это даст вам время на обсуждение с вашим врачом или другим лицом, выписывающим вам лекарство. Врач поможет вам решить:

- есть ли в Перечне лекарств похожий препарат, которым можно заменить ваше лекарство, **или**
- требуется ли вам отправить запрос на исключение в связи с этими изменениями. Более подробную информацию о запросах на исключение см. в разделе G4 **главы 9** на стр. 252 *Справочника участника плана*.

Мы можем вносить изменения в покрытие принимаемых вами лекарств, которые не затрагивают вас сейчас. В случае таких изменений, если вы принимаете лекарство, которое мы покрывали в **начале** года, мы, как правило, не будем удалять или изменять покрытие этого лекарства **в течение оставшейся части года**.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Например, если мы исключаем принимаемый вами препарат из покрытия или устанавливаем ограничения относительно его использования, изменение не коснется вас до конца года.

Ф. Страхование лекарств в особых случаях

Ф1. Если вы находитесь в больнице или учреждении квалифицированного сестринского ухода в течение периода, который покрывается нашим планом

Если вы госпитализированы в больницу или в центр квалифицированного сестринского ухода и план покрывает ваше пребывание в этом учреждении, мы обычно покрываем лекарства по рецепту, которые вы получаете во время госпитализации. Вам не придется ничего доплачивать. После того как вы покинете больницу или центр квалифицированного сестринского ухода, мы будем покрывать ваши лекарства в соответствии с нашими правилами страхового покрытия.

Ф2. Если вы находитесь в учреждении по оказанию длительной помощи

Обычно в таком учреждении (это может быть, например, центр сестринского ухода) есть своя аптека или аптека, в которой это учреждение приобретает лекарства для всех своих пациентов. Если вы находитесь в таком учреждении, вы можете получать лекарства по рецепту в аптеке учреждения, если она сотрудничает с нашим планом.

Для того чтобы узнать, сотрудничает ли с нами аптека вашего учреждения по оказанию длительной помощи, воспользуйтесь *Каталогом поставщиков и аптек*. Если аптека с нами не сотрудничает или если вам нужна дополнительная информация, свяжитесь с нашим отделом обслуживания участников плана.

Ф3. Если вы являетесь участником программы хосписного обслуживания, сертифицированной программой Medicare

Программа хосписного обслуживания и наш план никогда не платят за лекарства одновременно.

- Возможно, вы находитесь в сертифицированном программой Medicare хосписе и нуждаетесь в болеутоляющих, противорвотных, слабительных или противотревожных препаратах, не покрываемых хосписом, поскольку они не связаны с терминальной стадией неизлечимого заболевания и сопутствующими состояниями. В таком случае лицо, выписавшее рецепт, или хоспис должны сообщить в наш план о том, что это лекарство не предназначено для лечения неизлечимой болезни, прежде чем мы его покроем.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Во избежание задержек с получением таких лекарств, которые должен покрывать наш план, можно попросить хоспис или лицо, выписывающее лекарство, убедиться в том, что наш план получил уведомление о том, что эти лекарства не связаны с хосписным обслуживанием. Это лучше делать заранее, до обращения с рецептом в аптеку.

В случае выписки из хосписа наш план покрывает все ваши лекарства. Чтобы избежать задержки обслуживания в аптеке после прекращения обслуживания по хосписной программе Medicare, вам необходимо предоставить аптеке документацию, которая подтверждает вашу выписку из хосписа.

Информацию о том, какие лекарства покрываются нашим планом, см. в предыдущих разделах этой главы. Более подробную информацию об услугах хосписа см. в разделе D главы 4 на стр. 87 Справочника участника плана.

Г. Программы по обеспечению безопасности лекарственного лечения и контролю лекарственного лечения

Г1. Программы, обеспечивающие безопасность лекарственного лечения

Каждый раз, когда вы получаете лекарства по рецепту, мы рассматриваем наличие возможных проблем, связанных с использованием неправильного лекарства или лекарств, которые:

- могут быть не нужны, поскольку вы принимаете другой лекарственный препарат, который оказывает такое же действие;
- могут быть небезопасными для вашего возраста или пола;
- могут причинить вам вред, если вы будете принимать их одновременно;
- содержат в составе ингредиенты, на которые у вас имеется или может быть аллергия;
- содержат небезопасное количество опиоидных обезболивающих средств.

Если мы обнаруживаем возможную проблему в использовании вами лекарств по рецепту, мы решаем ее совместно с вашим поставщиком услуг.

Г2. Программы, помогающие контролировать прием лекарств

Возможно, вы принимаете лекарства по различным медицинским показаниям и/или являетесь участником программы контроля приема лекарств, направленной на безопасное применение опиоидных препаратов. Если вы принимаете лекарства от нескольких болезней, возможно, вы

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



можете бесплатно пользоваться услугами программы контроля приема лекарств (medication therapy management, MTM). Эта программа помогает вам и вашему врачу обеспечивать эффективность вашего лекарственного лечения. Фармацевт или другой медицинский специалист подробно расскажет вам обо всех ваших лекарствах и обсудит с вами следующие вопросы:

- Как получить как можно больше пользы от лекарств
- Какие у вас есть опасения, например стоимость лекарств и реакции на лекарства
- Как правильно принимать лекарства
- Любые вопросы о ваших лекарствах, отпускаемых по рецепту и без рецепта

Затем вам предоставят следующее:

- Изложение основного содержания этой беседы в письменном виде. Этот документ будет содержать план улучшения лекарственного лечения, который позволит вам правильно их использовать.
- Перечень всех лекарств, которые вы принимаете, с указанием того, почему они были вам назначены.
- Информацию о безопасной утилизации отпускаемых по рецепту лекарств, которые классифицируются как вещества, ограниченные в обращении.

Мы советуем обсуждать лекарственное лечение перед ежегодным профилактическим визитом к врачу. Это позволит вам задать врачу все нужные вопросы о лекарственном лечении и плане его улучшения.

- Всегда, когда вы собираетесь обсуждать свои лекарства с врачом, фармацевтом или другим поставщиком услуг, приносите с собой план улучшения лекарственного лечения и список ваших лекарств.
- Берите список своих лекарств с собой, когда вы ложитесь в больницу или обращаетесь в отделение неотложной помощи.

Участие в программах контроля приема лекарств является добровольным. Участникам нашего плана, которые могут ими пользоваться, они предоставляются бесплатно. Если у нас есть программа, способная вам помочь, мы вас в нее включаем и сообщаем вам об этом. Если вы не хотите участвовать в программе, уведомите нас об этом, и мы исключим вас из программы.

Если у вас есть вопросы об этих программах, обратитесь в отдел обслуживания участников плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



G3. Программа контроля приема лекарств, помогающая безопасно применять опиоидные препараты

Наш план предлагает программу, предназначенную помочь участникам безопасно принимать назначенные им опиоидные и прочие лекарства, которые часто становятся предметом злоупотребления. Эта программа называется «Программа контроля приема лекарств» (Drug Management Program, DMP).

Если вы используете опиоидные препараты, которые получаете от нескольких врачей или в нескольких аптеках, либо недавно у вас была передозировка опиоидами, мы можем поговорить с вашими врачами, чтобы убедиться, что вы применяете эти препараты правильно и по медицинским показаниям. Если мы вместе с вашими врачами решим, что прием вами рецептурных опиоидов или бензодиазепинов может угрожать вашему здоровью, мы можем ограничить получение вами этих лекарств. Ограничения могут включать:

- требование получать такие лекарства по всем рецептам в определенных аптеках и/или у определенных врачей;
- ограничение количества таких лекарств, которые мы покрываем для вас.

Если мы решим, что к вам следует применить одно или несколько из этих ограничений, мы заранее отправим вам письмо. В письме мы объясним, какие ограничения считаем необходимыми.

У вас будет возможность рассказать нам, услугами каких врачей или аптек вы предпочитаете пользоваться, и сообщить любую другую информацию, которую, по вашему мнению, нам важно знать. Если после получения вашего ответа мы решим ограничить для вас покрытие этих лекарств, мы отправим вам еще одно письмо с подтверждением ограничений.

Если вы считаете, что мы допустили ошибку, не согласны с нашим решением, что для вас существует риск злоупотребления лекарствами по рецепту, или с этим ограничением, вы и лицо, выписывающее лекарство, имеете право подать апелляцию. В случае подачи апелляции мы рассмотрим ваш случай и предоставим вам наше решение в письменной форме. Если мы решим отклонить какую-либо часть вашей апелляции касательно ограничений вашего доступа к этим лекарствам, мы автоматически отправим ваше дело на рассмотрение в независимую экспертную организацию (Independent Review Organization, IRE). Более подробную информацию об апелляциях и независимой экспертной организации см. в разделе G6 главы 9 на стр. 258 Справочника участника плана.)

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Программа DMP может не применяться к вам, если вы:

- имеете определенные заболевания, такие как рак или серповидно-клеточная анемия;
- получаете хосписное обслуживание, паллиативную помощь, уход в последней стадии болезни; **или**
- живете в учреждении по оказанию длительной помощи.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Глава 6. Сколько вы платите за лекарства, отпускаемые по рецепту, в рамках программ Medicare и Medi-Cal

Введение

Из этой главы вы узнаете о том, сколько вы платите за лекарства по рецепту для амбулаторных больных. В этой главе под «лекарствами» мы подразумеваем:

- лекарства, отпускаемые по рецепту, по программе Medicare Part D, и
- лекарства и товары, покрываемые в рамках Medi-Cal Rx, и
- лекарства и товары, покрываемые нашим планом страхования в качестве дополнительных услуг.

Поскольку вы имеете право на участие в программе Medi-Cal, вы участвуете и в программе «Extra Help» (Дополнительная помощь) Medicare, которая помогает оплачивать лекарства по рецепту по программе Medicare Part D. Мы отправили вам отдельный вкладыш под названием «Дополнение к документу об объеме страховой ответственности страховщика для лиц, получающих дополнительную помощь в оплате рецептурных препаратов» (другое название — «Дополнение о предоставлении субсидий лицам с низким доходом» или «Дополнение о LIS»), в котором рассказывается о доступном вам страховом покрытии лекарств. Если вы не получили этот вкладыш, позвоните в отдел обслуживания участников плана и запросите «Дополнение о LIS».

Extra Help (Дополнительная помощь) — это программа Medicare, которая помогает людям с ограниченными доходами и ресурсами уменьшить расходы на лекарства по рецепту по программе Medicare Part D, включая страховые взносы, не покрываемые страховкой минимума и доплаты. Эту дополнительную помощь также называют «субсидией при низком доходе» (Low-Income Subsidy, LIS).

Прочие основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Подробную информацию о лекарствах по рецепту можно найти в указанных ниже материалах:

- Наш *Перечень покрываемых лекарств*.
 - Коротко мы называем этот документ «Перечень лекарств». Из него вы можете узнать:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- какие лекарства мы оплачиваем;
- предусмотрены ли для лекарств какие-то ограничения.
- Если вам нужен экземпляр нашего Перечня лекарств, позвоните в отдел обслуживания участников плана. Кроме того, наиболее актуальную версию нашего Перечня лекарств можно найти на нашем веб-сайте по адресу www.wellcare.com/healthnetCA.
- Большинство лекарств, получаемых по рецепту в аптеке, покрываются нашим планом страхования. Другие лекарства, например определенные безрецептурные (OTC) препараты и некоторые витамины, могут покрываться в рамках Medi-Cal Rx. Более подробную информацию см. на веб-сайте Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov/). Вы также можете позвонить в центр по работе с клиентами Medi-Cal Rx по номеру 800-977-2273. При получении рецептурных лекарственных препаратов через Medi-Cal Rx берите с собой карту получателя льгот (Beneficiary Identification Card, BIC) Medi-Cal.
- **Глава 5**, раздел А на стр. 158 *Справочника участника плана*.
 - В ней рассказывается, как получать лекарства по рецепту, предназначенные для амбулаторного лечения, посредством нашего плана страхования.
 - Она содержит правила, которые вам нужно соблюдать. Кроме того, в ней содержится информация о том, какие виды лекарств по рецепту не покрываются нашим планом.
- Наш *Каталог поставщиков услуг и аптек*.
 - В большинстве случаев вам следует получать покрываемые лекарства в аптеках, которые сотрудничают с нашим планом. Сотрудничающие с планом аптеки — это аптеки, которые согласились работать с нашим планом страхования.
 - Список сотрудничающих с нашим планом аптек см. в *Каталоге поставщиков услуг и аптек*. Дополнительную информацию о сотрудничающих с планом аптеках см. в разделе А **главы 5** на стр. 158 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Содержание

A. Разъяснение страховых выплат (EOB)	182
B. Как отслеживать расходы на лекарства	183
C. Вы не платите за месячный или долгосрочный запас лекарственных препаратов	184
C1. Получение лекарства для длительного приема	184
C2. Сколько вы платите.....	184
D. Прививки.....	185
D1. Что вам нужно знать, прежде чем вы пройдете вакцинацию.....	186

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Разъяснение страховых выплат (EOB)

Наш план следит за расходами на лекарства по рецепту, которые вы принимаете. Мы отслеживаем:

- **Общие расходы на ваши лекарства.** Это суммы, которые за лекарства по рецепту платите вы или платит кто-то от вашего имени, а также выплачиваемые нами суммы.

Если вы получаете лекарства по рецепту по нашему плану, мы присылаем вам отчет под названием «Разъяснение страховых выплат по программе Part D» (*Part D Explanation of Benefits, EOB*). Этот отчет предоставляется в тех случаях, когда в течение предыдущего месяца вы приобрели один или несколько рецептурных препаратов как участник плана. Кратко мы называем его «отчет EOB по программе Part D». Отчет EOB по программе Part D содержит дополнительную информацию о принимаемых вами лекарствах. В отчет EOB по программе Part D включены следующие сведения:

- **Информация за месяц.** Отчет, из которого вы узнаете, какие лекарства по рецепту вы приобрели. В нем приведены общая стоимость лекарств, сумма, выплаченная планом, и сумма, которую выплатили вы лично или лица, которые платили от вашего имени.
- **Информация с начала года.** Из этой части отчета вы узнаете о том, сколько всего стоили ваши лекарства и сколько всего было выплачено с 1 января текущего года.
- **Информация о стоимости лекарств.** Указывается общая стоимость лекарства и изменение его цены с момента первой покупки (в процентах).
- **Варианты с более низкой стоимостью.** Если такие варианты имеются, то они приводятся в отчете под списком ваших текущих лекарств. Для получения дополнительной информации вы можете обратиться к лицу, выписывающему вам лекарство.

Мы покрываем некоторые лекарства, которые программа Medicare не покрывает.

- Платежи, совершенные за данные лекарства, не идут в счет общей суммы расходов за свой счет.
- Большинство лекарств, получаемых по рецепту в аптеке, покрываются планом страхования. Другие лекарства, например определенные безрецептурные (OTC) препараты и некоторые витамины, могут покрываться в рамках Medi-Cal Rx. Более подробную информацию см. на веб-сайте Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov/). Вы также можете позвонить в службу поддержки клиентов Medi-Cal по номеру 800-977-2273. При получении рецептурных лекарственных препаратов через

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetca.



Medi-Cal Rx берите с собой карту получателя льгот (Beneficiary Identification Card, BIC) Medi-Cal.

- Чтобы узнать, какие лекарства покрывает наш план, см. наш Перечень лекарств.

В. Как отслеживать расходы на лекарства

Для того чтобы следить за стоимостью ваших лекарств и вашими собственными выплатами, мы пользуемся сведениями, которые получаем от вас и от вашей аптеки. Чтобы помочь нам в этом, соблюдайте указанные ниже правила.

1. Используйте свою идентификационную карту участника плана страхования.

Каждый раз при получении лекарства по рецепту предъявляйте свою идентификационную карту Wellcare by Health Net. Это позволит нам узнать, какие лекарства вы получили по рецепту и сколько вы заплатили.

2. Помогайте нам получать необходимую информацию.

Отправляйте нам копии квитанций за приобретенные лекарства. Вы можете обратиться к нам, чтобы возместить ваши расходы на препараты.

Приведем несколько примеров случаев, в которых вам следует отправлять нам копии квитанций:

- Вы приобретаете покрываемое нами лекарство в сотрудничающей с нами аптеке, но делаете это по специальной цене или с использованием дисконтной карты, которая не является частью страхового покрытия нашего плана.
- Вы вносите доплату за лекарства, которые предоставляются их производителем по программе поддержки пациентов.
- Вы приобретаете покрываемое нами лекарство в аптеке, которая не сотрудничает с планом.
- Вы полностью оплатили покрываемое лекарство.

Дополнительную информацию о направлении нам запроса о возмещении расходов на лекарство см. в разделе А **главы 7** на стр. 188 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



3. Отправляйте нам информацию о платежах, которые совершили другие от вашего имени.

Выплаты, сделанные за вас определенными другими лицами или организациями, учитываются при расчете ваших личных расходов. Например, выплаты, сделанные за лекарства программой помощи в оплате лекарств от ВИЧ/СПИД, службой здравоохранения для индейцев и большинством благотворительных фондов, учитываются при расчете ваших личных расходов.

4. Проверяйте отчеты с разъяснением страховых выплат (EOB), которые мы вам присылаем.

Получив отчет EOB по программе Part D по почте, убедитесь, что данные в этом отчете полные и точные. Если вы считаете, что в отчете есть упущения или ошибки, либо если у вас есть какие-то вопросы, позвоните в отдел обслуживания участников плана. Сохраняйте эти отчеты EOB по программе Part D. Они содержат важную информацию о расходах на ваши лекарства.

С. Вы не платите за месячный или долгосрочный запас лекарственных препаратов

С нашим планом страхования вам не нужно платить за покрываемые лекарства, если вы соблюдаете наши правила.

С1. Получение лекарства для длительного приема

Некоторые лекарства вы можете приобретать в количествах, достаточных для приема в течение длительного времени (долгосрочный запас). Долгосрочный запас — это запас лекарства на период до 90 дней. Вам не нужно платить за долгосрочный запас лекарственных препаратов.

Дополнительную информацию о том, где и как можно получить долгосрочный запас лекарства, см. в разделе A7 **главы 5** на стр. 162 *Справочника участника плана* или в нашем *каталоге поставщиков услуг и аптек*.

С2. Сколько вы платите

Большинство лекарств, получаемых по рецепту в аптеке, покрываются планом страхования. Другие лекарства, например определенные безрецептурные (OTC) препараты и некоторые витамины, могут покрываться в рамках Medi-Cal Rx. Дополнительную информацию см. на веб-сайте Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov/). Вы также можете позвонить в службу поддержки клиентов Medi-Cal по номеру 800-977-2273. При получении рецептурных лекарственных

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



препаратов через Medi-Cal Rx берите с собой карту получателя льгот (Beneficiary Identification Card, BIC) Medi-Cal.

Ваша доля расходов при получении месячного или долгосрочного запаса покрываемого лекарства по рецепту в зависимости от типа аптеки:

	Сотрудничающая с планом аптека	С помощью услуги заказа по почте в рамках плана	Сотрудничающая с планом аптека при учреждении по оказанию длительной помощи	Не сотрудничающая с планом аптека
	Количество на один месяц или до 90 дней	Количество на один месяц или до 90 дней	Запас до 31 дня	Количество на срок до 30 дней. Страховое покрытие предоставляется только в определенных ситуациях. Дополнительную информацию см. в разделе A8 главы 5 на стр. 163 Справочника участника плана
Участие в оплате Уровень 1 (Все лекарства по программе Part D)	\$0	\$0	\$0	\$0

Чтобы узнать, в каких аптеках можно получить долгосрочный запас лекарства, см. *Каталог поставщиков услуг и аптек* нашего плана страхования.

D. Прививки

Важное уведомление о стоимости вакцин для вас. Наш план страхования покрывает большинство вакцин в рамках Medicare Part D бесплатно для вас. Страховое покрытие вакцинации в рамках Medicare Part D состоит из двух частей:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



1. Первая часть — это страховое покрытие стоимости **самой вакцины**. Вакцина — это лекарство, выдаваемое по рецепту.
2. Вторая часть — это **сам укол**. Например, иногда ваш врач может сделать вам прививку уколом.

D1. Что вам нужно знать, прежде чем вы пройдете вакцинацию

Мы рекомендуем вам звонить в отдел обслуживания участников плана, если вы планируете пройти вакцинацию.

- Мы можем рассказать вам о том, как наш план покрывает вашу вакцинацию.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 7. Запрос на оплату счета, который вы получили за покрываемые услуги или лекарства

Введение

В этой главе рассказывается, как и когда высылать нам счет, чтобы запросить оплату. Она также рассказывает вам, как подать апелляцию, если вы не согласны с решением о покрытии. Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Содержание

A. Запрос на оплату предоставленных вам услуг или лекарств	188
B. Направление требования об оплате	191
C. Решения о страховом покрытии	192
D. Апелляция	192

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Запрос на оплату предоставленных вам услуг или лекарств

Вы не должны получать счета на оплату услуг или лекарств от сотрудничающих с нашим планом поставщиков. Если мы покрываем какое-то обслуживание или лекарство, сотрудничающие с нашим планом поставщики услуг должны присылать соответствующие счета непосредственно нам. Сотрудничающим с планом называется поставщик услуг, который работает с нашим планом медицинского страхования. **Если вы получите счет за медицинское обслуживание или лекарства, не оплачивайте его и пришлите его нам.** Сведения о том, как отправить нам счет, см. в разделе В.

- Если мы покрываем услуги или лекарства, мы заплатим поставщику услуг напрямую.
- Если мы покрываем услуги или лекарства и вы уже оплатили счет, вы имеете право получить возмещение расходов.
- Если мы не покрываем услуги или лекарства, мы сообщим вам об этом.

Если у вас есть вопросы, звоните в отдел обслуживания участников плана. Если вы получили счет и не знаете, как с ним поступить, мы можем вам помочь. Кроме того, вы можете позвонить нам, если хотите сообщить дополнительную информацию, касающуюся запроса на оплату, который вы нам уже послали.

Ниже приведены примеры ситуаций, в которых вам может понадобиться попросить нас о возмещении потраченной вами суммы или об оплате счета, который вы получили.

1. Если вы получили экстренную или неотложную медицинскую помощь у поставщика услуг, который не сотрудничает с планом. См. раздел D4 главы 3 на стр. 59.

Попросите поставщика услуг выставить счет нам.

- Если вы заплатили полную сумму при оказании вам помощи, попросите нас вернуть вам деньги. Пришлите нам счет и документы, подтверждающие сделанные вами выплаты.
- Вы можете получить от поставщика услуг счет, по которому вы, по вашему мнению, не должны платить. Пришлите нам счет и документы, подтверждающие сделанные вами выплаты.
 - Если мы должны что-то выплатить поставщику медицинских услуг, мы пришлем оплату непосредственно этому поставщику.
 - Если вы уже оплатили услугу, мы возместим вам расходы.
- Более подробную информацию об аптеках, не сотрудничающих с планом, см. в разделе А8 главы 5 на стр. 163 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



2. Вы получили счет от поставщика услуг, сотрудничающего с нашим планом.

Сотрудничающие с планом поставщики услуг всегда должны присылать счета нам. Предъявляйте свою идентификационную карту участника плана, когда получаете услуги или лекарства по рецепту. Неправильное или несоответствующее требованиям выставление счетов происходит в случаях, когда поставщик услуг (например, врач или больница) выставляет вам счет на сумму, превышающую нашу долю совместных расходов за услуги. **Если вы получили какие-либо счета, обратитесь в отдел обслуживания участников плана. Не оплачивайте счет.**

- Поскольку мы оплачиваем все расходы на ваши покрываемые услуги, вы не несете ответственность за оплату каких-либо расходов. Поставщики услуг не должны выставлять вам счета за это обслуживание.
- Любой счет от поставщика услуг, сотрудничающего с планом, вы должны прислать нам. Мы свяжемся с этим поставщиком услуг напрямую и решим возникшую проблему.
- Если вы уже оплатили счет, выставленный вам сотрудничающим с планом поставщиком услуг, пришлите нам счет и документы, подтверждающие сделанные вами выплаты. Мы вернем вам средства, которые вы заплатили за покрываемые услуги.

3. Вы получили лекарство по рецепту в аптеке, которая не сотрудничает с нашим планом.

Если вы обращаетесь в аптеку, не сотрудничающую с планом, вам придется полностью оплатить полученное по рецепту лекарство.

- Только в некоторых случаях мы покроем стоимость лекарств по рецепту, полученных в аптеках, не сотрудничающих с планом. Пришлите нам копию квитанции об оплате вместе с запросом на возмещение ваших расходов.
- Более подробную информацию об аптеках, не сотрудничающих с планом, см. в разделе A8 **главы 5** на стр. 163 *Справочника участника плана*.

4. Вы оплатили полную стоимость лекарств по рецепту по причине отсутствия идентификационной карты участника плана страхования.

Если вы не взяли с собой идентификационную карту участника плана страхования, вы можете попросить аптеку позвонить нам или просмотреть информацию о вашем участии в плане.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если аптеке не удастся сразу же получить нужную информацию, вам, возможно, придется оплатить полную стоимость лекарства по рецепту из своих средств или вернуться в аптеку с идентификационной картой участника плана страхования.
- Пришлите нам копию квитанции об оплате вместе с запросом на возмещение ваших расходов.

5. Вы полностью оплатили лекарство по рецепту, не покрываемое планом.

Возможно, вам придется оплатить полную стоимость лекарства по рецепту, поскольку оно не покрывается планом.

- Лекарство может отсутствовать в нашем *Перечне покрываемых лекарств* (Перечне лекарств), опубликованном на нашем веб-сайте, или на лекарство могут распространяться требования или ограничения, о которых вы не знали или которые, по вашему мнению, не относятся к вам. Если вы решите приобрести такое лекарство, вам нужно будет полностью его оплатить.
 - Если вы не заплатили за лекарство и считаете, что мы должны покрывать его стоимость, вы можете попросить нас принять решение о страховом покрытии (см. раздел G4 **главы 9** на стр. 252 *Справочника участника плана*).
 - Если вы и ваш врач или другое лицо, выписавшее вам рецепт на лекарство, считаете, что оно требуется вам немедленно, вы можете попросить ускорить принятие решения о покрытии (см. раздел G4 **главы 9** на стр. 252 *Справочника участника плана*).
- Пришлите нам копию квитанции об оплате вместе с запросом на возмещение ваших расходов. В некоторых случаях нам может потребоваться дополнительная информация от вашего врача или другого лица, выписавшего вам рецепт, чтобы возместить вам расходы на лекарство.

Когда вы высылаете нам запрос на оплату, мы рассматриваем его и принимаем решение о возможности покрытия услуги или лекарства. Это называется принятием решения о страховом покрытии. Если мы примем решение о покрытии услуги или лекарства, мы заплатим за них.

Если мы решим вам отказать, вы можете подать апелляцию. Более подробную информацию о процедуре подачи апелляции см. в разделе G5 **главы 9** на стр. 256 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



В. Направление требования об оплате

Пришлите нам счет и документы, подтверждающие сделанные вами выплаты. Подтверждением сделанных выплат могут быть копия вашего чека или копия выданной поставщиком медицинских услуг квитанции. **Рекомендуем вам сделать для себя копии счета и квитанций об оплате.** Вы можете обратиться за помощью к своему координатору медицинского обслуживания.

Чтобы предоставить нам все сведения, необходимые для принятия решения, можно воспользоваться нашей формой страхового требования.

- Вы не обязаны использовать эту форму, но ее заполнение поможет нам рассмотреть ваш запрос быстрее.
- Эту форму можно загрузить с нашего веб-сайта (www.wellcare.com/healthnetCA). Либо вы можете позвонить в отдел обслуживания участников плана и попросить, чтобы вам ее прислали.

Запросы на возмещение и подтверждающие их счета или квитанции присылайте нам по указанному адресу. Предоставьте подтверждение платежа утвержденного типа. Это может быть копия оплаченного чека, выписка со счета кредитной или платежной карты либо квитанция, полученная после безналичной оплаты.

Страховые требования на оплату медицинского обслуживания:

Wellcare by Health Net

Attn: Member Reimbursement Dept
P.O. Box 9030
Farmington, MO 63640

Вы должны подать страховое требование в течение одного календарного года со дня, когда вы получили услугу или товар.

Страховые требования на оплату лекарств:

Wellcare by Health Net

Attn: Member Reimbursement Dept
P.O. Box 31577
Tampa, FL 33631-3577

Вы должны подать страховое требование в течение трех лет со дня, когда вы получили лекарство.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



С. Решения о страховом покрытии

Когда мы получим ваш запрос на оплату, мы примем решение о страховом покрытии. Это означает, что мы решаем, покрывает ли наш план вашу услугу, товар или лекарство. Мы также решаем, какую сумму, если таковая имеется, вы должны заплатить.

- Мы уведомим вас, если нам понадобится больше информации от вас.
- Если мы решим, что наш план покрывает услугу, товар или лекарство, и вы следовали всем правилам при их получении, мы за них заплатим. Если вы уже заплатили за услугу или лекарство, мы отправим вам чек на сумму, равную вашим расходам. Если вы не заплатили, мы заплатим поставщику услуг напрямую.

В разделе В **главы 3** на стр. 48 *Справочника участника плана* приводится объяснение правил получения покрываемых нашим планом услуг. В разделе А **главы 5** на стр. 158 *Справочника участника плана* приводится объяснение правил получения лекарств по рецепту, покрываемых по программе Medicare Part D.

- Если мы примем решение не оплачивать услугу или лекарство, мы вышлем вам письмо с объяснением причин. В письме также разъясняются ваши права на обжалование решений.
- Более подробную информацию о решениях о страховом покрытии см. в разделе Е главы 9 на стр. 227.

Д. Апелляция

Если вы считаете, что мы ошибочно ответили отказом на ваш запрос на оплату, вы можете обратиться к нам с просьбой пересмотреть принятое решение. Это обращение называется апелляцией. Вы также можете подать апелляцию, если вы не согласны с размером нашей выплаты.

Официальная процедура рассмотрения апелляции предусматривает подробный регламент и сроки исполнения. Более подробную информацию об апелляциях см. в разделе Е2 **главы 9** на стр. 227 *Справочника участника плана*.

- Если вы хотите подать апелляцию о возмещении расходов на медицинское обслуживание, см. раздел Е **главы 9** на стр. 227.
- Если вы хотите подать апелляцию о возмещении расходов на лекарство, см. раздел G5 **главы 9** на стр. 256.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 8. Ваши права и обязанности

Введение

В этой главе описаны ваши права и обязанности в качестве участника нашего плана. Мы должны уважать ваши права. Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Содержание

A. Ваше право на получение услуг и информации в соответствии с вашими потребностями	194
B. Наша обязанность обеспечивать своевременный доступ к покрываемым услугам и лекарствам.....	208
C. Наша ответственность защищать вашу личную информацию о здоровье (PHI)	210
C1. Как мы защищаем вашу личную информацию о здоровье (PHI)	210
C2. Ваше право просматривать вашу медицинскую документацию	211
D. Наша обязанность предоставлять вам информацию	211
E. Невозможность для сотрудничающих с нами поставщиков услуг напрямую выставять счета ...	213
F. Ваше право выйти из нашего плана	213
G. Ваше право принимать решения о вашем медицинском обслуживании	214
G1. Ваше право знать о вариантах лечения и принимать решения	214
G2. Ваше право определить план дальнейших действий	215
G3. Что делать, если ваши указания не выполняются	216
H. Ваше право подавать жалобы и направлять нам запросы о пересмотре принятых нами решений.....	217
H1. Что делать, если с вами обращаются несправедливо или вам нужна дополнительная информация о ваших правах	217
I. Ваши обязанности как участника плана	218

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Ваше право на получение услуг и информации в соответствии с вашими потребностями

Мы должны обеспечить, чтобы **все** услуги предоставлялись вам доступным образом и с учетом культурных особенностей. Мы также должны сообщать вам об объеме покрываемых услуг в рамках плана и ваших правах в понятной для вас форме. Пока вы остаетесь участником нашего плана, мы должны каждый год сообщать вам о ваших правах.

- Для того чтобы получить информацию в удобной для вас форме, позвоните в наш отдел обслуживания участников плана. Наш план предоставляет бесплатные услуги переводчика, который поможет ответить на ваши вопросы на необходимом вам языке.
- Наш план также может предоставить вам материалы на языках, отличных от английского, и в таких форматах, как крупный шрифт, шрифт Брайля или аудиозапись. Чтобы получить материалы в одном из этих альтернативных форматов, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711) либо напишите по адресу:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Мы хотим, чтобы вы понимали всю информацию, связанную с вашим планом страхования Wellcare by Health Net. По вашему запросу мы можем присылать вам материалы на другом языке или в другом формате. Такой запрос называется «постоянно действующим запросом». Мы внесем ваш выбор в свою документацию. Позвоните нам, если:

- Вы хотите получать материалы на арабском, армянском, камбоджийском (кхмерском), китайском (традиционном), корейском, русском, испанском, тагальском, вьетнамском языках, на фарси или же в другом формате. Вы можете запросить материалы на одном из этих языков в другом формате.
- Вы хотите изменить язык или формат материалов, которые мы вам присылаем.

Если вам нужна помощь с пониманием информации, представленной в материалах о плане страхования, обратитесь в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Если у вас возникли трудности при получении информации от сотрудников нашего плана из-за языкового барьера или ограниченных возможностей и вы хотите подать жалобу, позвоните в:

- Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Эта линия работает круглосуточно и без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048.
- Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при Департаменте здравоохранения и социальных служб США (U.S. Department of Health and Human Services) по номеру 1-800-368-1019. При использовании ТТУ набирайте 1-800-537-7697.
- Управление по гражданским правам (Office of Civil Rights) Medi-Cal по номеру 916-440-7370. При использовании ТТУ набирайте 711.

لديك الحق في الحصول على الخدمات والمعلومات بالطريقة التي تفي باحتياجاتك

يجب أن نضمن تقديم كل الخدمات لك بطريقة تتسم بالكفاءة الثقافية وسهولة الوصول. ويتوجب علينا أيضًا إخبارك عن مزايا الخطة التي نقدمها وحقوقك بطريقة يمكنك فهمها. ولا بد لنا أن نخبرك بحقوقك سنويًا طالما أنك تشارك معنا في خطتنا.

- للحصول على المعلومات بطريقة تتمكن من فهمها، اتصل بخدمات الأعضاء. تتضمن خطتنا خدمات ترجمة فورية مجانية متاحة للإجابة على الأسئلة بلغات مختلفة.
- بمقدور خطتنا تزويدك أيضًا بمواد بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية وبتنسيقات مختلفة مثل الطباعة بأحرف كبيرة أو طريقة برايل أو التسجيل الصوتي. للحصول على المواد بأحد هذه التنسيقات البديلة، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-431-9007 (الهاتف النصي 711) أو إرسال خطاب إلى:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

ترغب Wellcare by Health Net في التأكد من أنك تفهم معلومات خطتك الصحية. يمكننا أن نرسل إليك مواد بلغة أخرى أو بتنسيق بديل إذا طلبت ذلك. يُطلق على ذلك اسم "الطلب القائم". وسنقوم بتوثيق اختيارك. الرجاء الاتصال بنا في حالة:

- كنت تريد الحصول على المواد باللغة العربية أو الأرمنية أو الكمبودية (الخميرية) أو الصينية (بأحرف تقليدية) أو الفارسية أو الكورية أو الروسية أو الإسبانية أو التاجالوجية أو الفيتنامية أو بتنسيق بديل. يمكنك طلب إحدى هذه اللغات بتنسيق بديل.
- كنت تريد تغيير اللغة أو التنسيق الذي نرسل به المواد إليك.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لفهم مواد خطتك، فيرجى الاتصال بخدمات أعضاء Wellcare by Health Net على الرقم 1-800-431-9007 (الهاتف النصي TTY: 711). في الفترة ما بين 1 أكتوبر و31 مارس، يكون الممثلون متاحون من الإثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 8 مساءً. وفي الفترة ما بين 1 أبريل و30 سبتمبر، يكون الممثلون متاحون من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 8 مساءً.

إذا كنت تواجه صعوبة في الحصول على معلومات من خطتنا نتيجة لمشاكل تخص اللغة أو الإعاقة وتريد تقديم شكوى، فاتصل بـ:

- Medicare على الرقم 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). يمكنك الاتصال على مدار 24 ساعة يوميًا، 7 أيام في الأسبوع. ينبغي على مستخدمي الهاتف النصي TTY الاتصال على الرقم 1-877-486-2048.
- مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة على الرقم 1-800-368-1019. ينبغي على مستخدمي الهاتف النصي TTY الاتصال على الرقم 1-800-537-7697.
- مكتب الحقوق المدنية في Medi-Cal على الرقم 916-440-7370. ينبغي على مستخدمي الهاتف النصي TTY الاتصال على الرقم 711.

Ծառայություններ և տեղեկատվություն ստանալու Ձեր իրավունքն այնպես, որ բավարարի Ձեր կարիքները

Մենք պետք է համոզվենք, որ բոլոր ծառայությունները Ձեզ մատուցվեն մշակութային առումով գրագետ և մատչելի ձևով: Մենք պետք է նաև տեղեկացնենք Ձեզ մեր ծրագրի նպաստների և Ձեր իրավունքների մասին այնպես, որ կարողանաք հասկանալ: Մենք պետք է տեղեկացնենք ձեզ ձեր իրավունքների մասին յուրաքանչյուր տարի, քանի դեռ դուք մեր ծրագրի անդամ եք:

- Ձեզ հասկանալի ձևով տեղեկություն ստանալու համար զանգահարեք Անդամների սպասարկում: Մեր ծրագիրն ունի անվճար թարգմանչական ծառայություններ՝ տարբեր լեզուներով հարցերին պատասխանելու համար:
- Մեր ծրագիրը կարող է Ձեզ նյութերը տրամադրել նաև անգլերենից բացի այլ լեզուներով և այնպիսի ձևաչափերով, ինչպիսիք են՝ մեծ տառատեսակը, բրայլյան կամ աուդիո ձևաչափով: Այս այլընտրանքային ձևաչափերից որևէ մեկով նյութեր ձեռք բերելու համար խնդրում ենք զանգահարել Անդամների սպասարկում 1-800-431-9007 հեռախոսահամարով (TTY: 711) կամ գրել՝

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net-ը ցանկանում է համոզվել, որ Դուք տեղեկացված եք Ձեր բժշկական ապահովագրության ծրագրի վերաբերյալ մանրամասների

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



մասին: Մենք կարող ենք նյութեր ուղարկել այլ լեզվով կամ այլընտրանքային ձևաչափով, եթե խնդրեք այն: Սա կոչվում է «մշտական խնդրանք»: Մենք կարծանագրենք Ձեր ընտրությունը: Խնդրում ենք զանգահարել մեզ, եթե.

- Ցանկանում եք ստանալ նյութերն արաբերեն, հայերեն, կամբոջերեն (քմեր), չինարեն (ավանդական), պարսկերեն, կորեերեն, ռուսերեն, իսպաներեն, թագալոգ, վիետնամերեն լեզուներով կամ այլընտրանքային ձևաչափով: Կարող եք խնդրել այս լեզուներից մեկն այլընտրանքային ձևաչափով:
- Ցանկանում եք փոխել լեզուն կամ ձևաչափը, որով մենք ձեզ նյութեր ենք ուղարկում:

Եթե ծրագրի նյութերը հասկանալու հարցում օգնության կարիք ունեք, ապա խնդրում ենք դիմել Wellcare by Health Net-ի Անդամների ծառայությունների կենտրոն՝ 1-800-431-9007 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Հոկտեմբերի 1-ից մարտի 31-ն ընկած ժամանակահատվածում ներկայացուցիչները հասանելի են երկուշաբթիից կիրակի, ժամը՝ 8 a.m. - 8 p.m.: Ապրիլի 1-ից սեպտեմբերի 30-ն ընկած ժամանակահատվածում ներկայացուցիչները հասանելի են երկուշաբթիից ուրբաթ օրերին, ժամը՝ 8 a.m. - 8 p.m.:

Եթե մեր ծրագրից տեղեկություն ստանալու դժվարություններ ունեք լեզվի խնդիրների կամ հաշմանդամության պատճառով , ցանկանում եք գանգատ ներկայացնել, ապա զանգահարեք

- Medicare-ին՝ 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) հեռախոսահամարով: Կարող եք զանգահարել օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր: TTY օգտագործողները պետք է զանգահարեն 1-877-486-2048 հեռախոսահամարով:
- ԱՄ Առողջության և մարդու ծառայությունների բաժանմունքի Քաղաքացիական իրավունքների գրասենյակ՝ 1-800-368-1019 հեռախոսահամարով: TTY օգտվողները պետք է զանգահարեն 1-800-537-7697 հեռախոսահամարով:
- Medi-Cal Քաղաքացիական իրավունքների գրասենյակ՝ 916-440-7370: TTY օգտագործողները պետք է զանգահարեն՝ 711:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



សិទ្ធិរបស់អ្នកដើម្បីទទួលបានសេវាកម្ម

និងព័ត៌មានតាមរបៀបដែលបំពេញតម្រូវការរបស់អ្នក

យើងត្រូវធ្វើឱ្យប្រាកដថាសេវាកម្ម ទាំងអស់នឹងត្រូវបានផ្តល់ជូនដល់អ្នកតាមរបៀបដែល អាចចូលប្រើបាន និងសមស្របតាមរូបធម៌។ យើងក៏ត្រូវតែប្រាប់អ្នកអំពីអត្ថប្រយោជន៍ នានានៃគម្រោងរបស់យើង និងសិទ្ធិរបស់អ្នកតាមរបៀបដែលអ្នកអាចយល់បាន។ យើងត្រូវតែ ប្រាប់អ្នកអំពីសិទ្ធិនានារបស់អ្នកជារៀងរាល់ឆ្នាំ ដែលអ្នកស្ថិតនៅក្នុងគម្រោងរបស់យើង។

- ដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានតាមរបៀបដែលអ្នកអាចយល់បាន សូមទូរសព្ទទៅកាន់ សេវាបម្រើសមាជិក។ គម្រោងរបស់យើងមានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយ ឥតគិតថ្លៃ ដែលអ្នកអាចរកបានដើម្បីឆ្លើយសំណួរនានាជាភាសាផ្សេងៗ។
- គម្រោងរបស់យើងខ្ញុំផ្តល់ជូនអ្នកនូវឯកសារ ជាភាសា ផ្សេងទៀតក្រៅពីភាសាអង់គ្លេសផងដែរ នៅក្នុងទម្រង់ដូចជាអក្សរពុម្ពធំៗ អក្សរសម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬជាសំឡេង។ ដើម្បីទទួលបានឯកសារក្នុងទម្រង់ ជំនួយណាមួយក្នុងចំណោមទម្រង់ទាំងនេះ សូមទូរសព្ទទៅកាន់ សេវាសមាជិកតាមលេខ 1-800-431-9007 (TTY: 711) ឬសរសេរទៅកាន់៖

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net ចង់ធ្វើឱ្យប្រាកដថា អ្នកយល់អំពីព័ត៌មានគម្រោង សុខភាពរបស់អ្នក។

យើងអាចបញ្ជូនព័ត៌មានទៅកាន់អ្នកជាភាសាមួយទៀតឬជាទម្រង់ផ្សេងទៀត បើសិនអ្នកស្នើសុំវាបែបនេះ។ នេះត្រូវបានគេហៅថា "សំណើអចិន្ត្រៃយ៍"។ យើងនឹងចងក្រងឯកសារជម្រើសរបស់អ្នក។ សូមហៅទូរសព្ទមកពួកយើង បើសិន៖

- អ្នកចង់ទទួលបានព័ត៌មានរបស់អ្នកជាភាសាអារ៉ាប់ អាមេនី កម្ពុជា (ខ្មែរ) ចិន (អក្សរចិនបុរាណ) ហ្វារស៊ី កូរ៉េ រុស្ស៊ី អេស្ប៉ាញ តាហ្គាឡ វៀតណាម ឬ ជាទម្រង់ផ្សេងៗ អ្នកអាចស្នើសុំភាសាណាមួយក្នុងចំណោមភាសាទាំងនេះជាទម្រង់ផ្សេងបាន។
- អ្នកចង់ផ្លាស់ប្តូរភាសា ឬទម្រង់នៃព័ត៌មាន ដែលយើងផ្ញើទៅកាន់អ្នក។

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការស្វែងយល់អំពីឯកសាររបស់គម្រោងរបស់អ្នក សូមទាក់ទងផ្នែកសេវាបម្រើសមាជិករបស់ Wellcare by Health Net តាមរយៈលេខ

1-800-431-9007 (TTY: 711)។ ចន្លោះពីថ្ងៃទី 1 ខែតុលា និងថ្ងៃទី 31 ខែមីនា

អ្នកតំណាងអាចរកបានពីថ្ងៃចន្ទ ដល់ ថ្ងៃអាទិត្យ ពីម៉ោង 8 ព្រឹក ដល់ ម៉ោង 8 យប់។

ចន្លោះពីថ្ងៃទី

1 ខែមេសា និងថ្ងៃទី 30 ខែកញ្ញា អ្នកតំណាងអាចរកបានពីថ្ងៃចន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រ ពីម៉ោង

8 ព្រឹក ដល់ ម៉ោង 8 យប់។

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. Для получения

дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



ប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហាក្នុងការទទួលបានព័ត៌មានពីគម្រោងរបស់យើងខ្ញុំព្រោះតែបញ្ហាភាសា ឬពិការភាព ហើយអ្នកចង់ដាក់បណ្តឹងតវ៉ា នោះសូមទូរសព្ទទៅកាន់៖

- Medicare តាមរយៈលេខ 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)។ អ្នកអាចហៅទូរសព្ទ 24 ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ ។ អ្នកប្រើ TTY គួរតែទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-486-2048។
- ការិយាល័យសម្រាប់សិទ្ធិស៊ីវិលរបស់ក្រសួងសេវាសុខាភិបាល និងមនុស្ស តាមរយៈលេខ 1-800-368-1019 ។ អ្នកប្រើ TTY គួរហៅទៅកាន់លេខ 1-800-537-7697 ។
- ការិយាល័យសម្រាប់សិទ្ធិស៊ីវិលរបស់ Medi-Cal តាមលេខ 916-440-7370។ អ្នកប្រើប្រាស់ TTY គួរទូរសព្ទទៅកាន់លេខ 711។

您有權以符合您需求的方式取得服務和資訊

我們必須確保**所有**服務均以文化適合且可以取得的方式提供給您。我們也必須透過您能夠瞭解的方式告知您有關我們計劃的福利及您的權利。只要您尚在本計劃中，我們每年皆必須告知您有關您的權利。

- 如欲透過您能夠瞭解的方式取得資訊，請致電會員服務部。本項計劃有免費口譯服務，能以不同語言回答問題。
- 本計畫也可以為您提供英語以外的語言版本、大字版、點字版或語音版的資訊。若要取得以上替代格式的材料，請致電會員服務部：1-800-431-9007 (TTY: 711) 或寫信至：

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net 希望確保您瞭解自己的健保計劃資訊。如果您提出要求，我們可以用其他語言或其他格式向您傳送材料。這被稱為「長期申請」。我們將記錄您的選擇。如果您有以下要求，請致電我們：

- 您需要阿拉伯語、亞美尼亞語、柬埔寨語(高棉語)、中文(繁體字)、波斯語、韓語、俄語、西班牙語、塔加洛語、越南語或其他格式的材料。您可以要求用另一種格式提供其中一種語言。
- 您想變更我們向您傳送材料的語言或格式。

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения** дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



如果您需要幫助來瞭解自己的計劃材料，請致電聯絡 Wellcare by Health Net 會員服務部，電話是 1-800-431-9007 (聽障專線：711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為週一至週日，早上 8 點至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為週一至週五，早上 8 點至晚上 8 點。

如果您因語言問題或身心障礙，而在向本計劃取得資訊時遭遇困難，因而想要提出投訴，請致電：

- Medicare，電話是：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。您可以全天候撥打，每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。聽障專線使用者請致電 1-877-486-2048。
- U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights，電話是：1-800-368-1019。聽障專線使用者請致電 1-800-537-7697。
- Medi-Cal Office of Civil Rights 電話是：916-440-7370。聽障專線使用者請撥打 711。

شما حق دارید خدمات و اطلاعات را به صورتی دریافت کنید که نیازهای شما را برآورده کند

ما باید اطمینان حاصل کنیم که همه خدمات به شیوهی فرهنگی مناسب و قابل دسترس به شما ارائه می‌شود. همچنین ما باید مزایای برنامه درمانی و حقوق قانونی شما را به صورتی به شما بگوئیم که برایتان قابل فهم باشد. ما باید هرسال حقوق قانونی که در برنامه ما دارید را به شما بگوئیم.

- برای دریافت اطلاعات به شکلی که برایتان قابل فهم باشد، با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید. طرح ما دارای خدمات مترجم رایگان برای پاسخ به سؤالات به زبان‌های مختلف است.
- برنامه ما همچنین می‌تواند مطالبی به همه زبان‌های غیر از انگلیسی و فرمت‌هایی مثل چاپ درشت، خط بریل و فرمت صوتی برای شما فراهم کند. برای دریافت مطالب در یکی از این قالب‌های جایگزین، لطفاً با خدمات اعضا به شماره 1-800-431-9007 (TTY: 711) تماس بگیرید یا با آدرس زیر مکاتبه کنید:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net می‌خواهد مطمئن شود که اطلاعات برنامه سلامت خود را درک کرده‌اید. در صورت درخواست شما، می‌توانیم مطالب را به زبان‌ها یا قالب‌های دیگر برای شما ارسال کنیم. این کار «درخواست دائمی» نامیده می‌شود. ما انتخاب شما را ثبت می‌کنیم. لطفاً در موارد زیر با ما تماس بگیرید:

- تمایل دارید مطالب را به زبان‌های عربی، ارمنی، کامبوجی (خمر)، چینی (نویسه‌های سنتی)، فارسی، کره‌ای، روسی، اسپانیایی، تاگالوگ، ویتنامی یا در قالب دیگر دریافت کنید. می‌توانید یکی از این زبان‌ها را در قالب جایگزین درخواست کنید.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



○ تمایل دارید زبان یا قالب مطالب ارسالی مان به شما را تغییر دهید.

چنانچه برای درک مطالب برنامه خود نیاز به کمک دارید، لطفاً با مرکز خدمات اعضای به این شماره تماس بگیرید 9007-1-800-431 (TTY: 711) تماس بگیرید. بین 1 اکتبر و 31 مارس، نمایندگان از دوشنبه تا یکشنبه، 8 صبح تا 8 بعدازظهر در دسترس هستند. بین 1 آوریل و 30 سپتامبر، نمایندگان از دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 8 بعدازظهر در دسترس هستند.

اگر به خاطر مشکلات زبانی یا معلولیت، در دریافت اطلاعات از برنامه درمانی ما با مشکل مواجه هستید و می‌خواهید شکایتی را اقامه کنید، با این شماره‌ها تماس بگیرید:

- Medicare به شماره 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY باید با شماره 1-877-486-2048 تماس بگیرند.
- با اداره بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی به شماره 1-1019-368-800-1 تماس بگیرید. کاربران TTY باید با شماره 1-7697-537-800-1 تماس بگیرند.
- دفتر حقوق مدنی Medi-Cal به شماره 916-440-7370. کاربران TTY باید با 711 تماس بگیرند.

귀하의 필요에 부합되는 방식으로 서비스와 정보를 받아볼 권리

모든 서비스가 문화적으로 유능하고 접근 가능한 방식으로 귀하에게 제공될 수 있도록 해야 합니다. 당사는 또한 당사 플랜의 혜택, 귀하의 권리를 반드시 귀하가 이해할 수 있는 방식으로 귀하에게 알려 드려야 합니다. 또한 귀하께서 당사의 보험 플랜에 계속해 가입해 있는 한 매년 반드시 귀하의 권리를 공지해 드려야 합니다.

- 귀하가 이해하실 수 있는 방법으로 정보를 얻으시려면 가입자 서비스부에 문의해 주십시오. 당사 플랜은 다양한 언어로 질문에 답변하기 위해 무료 통역 서비스를 제공합니다.
- 당사 플랜은 영어 이외의 다른 언어와 대형 인쇄체, 점자 또는 오디오 형식으로 된 자료도 제공해 드릴 수 있습니다. 이러한 대체 형식 중 하나로 자료를 구하려면 가입자 서비스부에 1-800-431-9007(TTY: 711)번으로 문의하시거나 다음 주소로 편지를 보내 주십시오.

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net는 귀하가 자신의 건강 플랜 정보를 확실히 이해하실 수 있도록 도울 것입니다. 귀하의 요청이 있을 경우, 다른 언어로 작성되었거나 대체 형식으로 제작된 자료를 보내드릴 수 있습니다. 이를 “지속 요청”이라 합니다. 귀하가 선택하신 방식으로

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA

문서를 준비하여 발송해 드립니다. 아래와 같은 경우라면 문의해 주십시오.

- 아랍어, 아르메니아어, 캄보디아어(크메르어), 중국어(번체), 이란어, 한국어, 러시아어, 스페인어, 타갈로그어, 베트남어 등의 언어로 된 자료나 다른 형태로 된 자료를 받고 싶으실 수 있습니다. 이들 언어 중 한 가지를 선택하여 대체 형식 자료를 요청하실 수 있습니다.
- 당사가 가입자에게 보내드리는 자료의 언어나 형식을 바꾸고 싶으실 수도 있습니다.

귀하의 플랜 자료를 이해하는 데 있어 도움이 필요하시면, Wellcare by Health Net 가입자 서비스부에 1-800-431-9007(TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 10월 1일부터 3월 31일까지는 상담원과 월요일~일요일, 오전 8시~오후 8시에 통화하실 수 있습니다.

4월 1일부터 9월 30일까지는 월요일~금요일, 오전 8시~오후 8시에 통화하실 수 있습니다.

당사 플랜에 대한 정보를 얻는 데 있어 언어나 장애 문제로 어려움이 있고 이에 대해 불만을 제기하기 원하시면,

- Medicare에 1-800-MEDICARE(1-800-633-4227)로 문의해 주십시오. 주 7일 24시간 언제든지 문의하실 수 있습니다. TTY 사용자는 1-877-486-2048번으로 문의하시면 됩니다.
- 미국 보건 복지부(Department of Health and Human Services) 인권 사무국(Office for Civil Rights)에 1-800-368-1019번으로 문의해 주십시오. TTY 사용자는 1-800-537-7697번으로 문의해 주십시오.
- Medi-Cal 인권 사무국(Office of Civil Rights)에 916-440-7370번으로 문의해 주십시오. TTY 사용자는 711번으로 문의해 주십시오.

Ваше право на получение услуг и информации в соответствии с вашими потребностями

Мы должны обеспечить, чтобы **все** услуги предоставлялись вам доступным образом и с учетом культурных особенностей. Мы также должны сообщать вам об объеме покрываемых услуг в рамках плана и ваших правах в понятной для вас форме. Пока вы остаетесь участником нашего плана, мы должны каждый год сообщать вам о ваших правах.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Для того чтобы получить информацию в удобной для вас форме, позвоните в наш отдел обслуживания участников плана. Наш план предоставляет бесплатные услуги переводчика, который поможет ответить на ваши вопросы на необходимом вам языке.
- Наш план также может предоставить вам материалы на языках, отличных от английского, и в таких форматах, как крупный шрифт, шрифт Брайля или аудиозапись. Чтобы получить материалы в одном из этих альтернативных форматов, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711) либо напишите по адресу:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Мы хотим, чтобы вы понимали всю информацию, связанную с вашим планом страхования Wellcare by Health Net. По вашему запросу мы можем присылать вам материалы на другом языке или в другом формате. Такой запрос называется «постоянно действующим запросом». Мы внесем ваш выбор в свою документацию. Позвоните нам, если:

- Вы хотите получать материалы на арабском, армянском, камбоджийском (кхмерском), китайском (традиционном), корейском, русском, испанском, тагальском, вьетнамском языках, на фарси или же в другом формате. Вы можете запросить материалы на одном из этих языков в другом формате.
- Вы хотите изменить язык или формат материалов, которые мы вам присылаем.

Если вам нужна помощь с пониманием информации, представленной в материалах о плане страхования, обратитесь в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m.

Если у вас возникли трудности при получении информации от сотрудников нашего плана из-за языкового барьера или ограниченных возможностей и вы хотите подать жалобу, позвоните в:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Эта линия работает круглосуточно и без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048.
- Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при Департаменте здравоохранения и социальных служб США (U.S. Department of Health and Human Services) по номеру 1-800-368-1019. При использовании ТТУ набирайте 1-800-537-7697.
- Управление по гражданским правам (Office of Civil Rights) Medi-Cal по номеру 916-440-7370. При использовании ТТУ набирайте 711.

Su derecho a obtener información y servicios de manera tal que satisfaga sus necesidades

Debemos garantizar que **todos** los servicios se le proporcionen de una manera accesible y culturalmente competente. Además, debemos explicarle los beneficios de nuestro plan y sus derechos de una manera que usted pueda comprender. Debemos explicarle sus derechos cada año que tenga la cobertura de nuestro plan.

- Para obtener información de una manera que usted pueda comprender, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. Nuestro plan ofrece servicios de interpretación gratuitos para responder preguntas en diferentes idiomas.
- El plan también puede proporcionarle material en otros idiomas, además del inglés, y en distintos formatos como en braille, en audio o en letra grande. Para obtener materiales en uno de estos formatos alternativos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-431-9007 (TTY: 711) o escriba a la siguiente dirección:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net quiere asegurarse de que comprende la información de su plan de salud. Podemos enviarle materiales en otros idiomas o en formatos alternativos si así los solicita. Esto se denomina “solicitud permanente”.

Guardaremos su elección. Llámenos en los siguientes casos:

- Si quiere recibir sus materiales en árabe, armenio, camboyano (jemer), chino (caracteres tradicionales), farsi, coreano, ruso, español, tagalo o vietnamita, o en un formato alternativo. También puede solicitar que se le envíen en uno de estos idiomas y, a su vez, en un formato alternativo.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Si quiere cambiar el idioma o el formato en el que le enviamos los materiales.

Si necesita ayuda para entender los materiales de su plan, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a.m. a 8 p.m. Entre el 1 de abril y el 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

Si tiene dificultades para obtener información de nuestro plan por problemas relacionados con el idioma o una discapacidad y quiere presentar una queja, comuníquese con:

- Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697.
- Oficina de Derechos Civiles de Medi-Cal al 916-440-7370. Los usuarios de TTY deben llamar al 711

Ang inyong karapatang makakuha ng mga serbisyo at impormasyon sa isang paraan na tumutugon sa mga pangangailangan ninyo

Dapat naming tiyakin na an **lahat** ng serbisyo ay ibinibigay sa inyo sa paraang naaangkop at naa-access ayon sa kultura. Dapat din naming sabihin sa inyo ang tungkol sa mga benepisyo ng aming plano at ang inyong mga karapatan sa paraang mauunawaan ninyo. Dapat naming sabihin sa inyo ang tungkol sa inyong mga karapatan bawat taon na nasa plano namin kayo.

- Para makakuha ng impormasyon sa isang paraan na maiintindihan ninyo, tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro. Ang aming plano ay may libreng serbisyo sa interpretasyon na handang sumagot sa mga tanong sa iba't ibang wika.
- Mabibigyan rin kayo ng aming plano ng mga materyales na nasa mga wika maliban sa Ingles at nasa mga format tulad ng malalaking letra, braille, o audio. Para makakuha ng mga materyal sa isa sa mga alternatibong format na ito, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa 1-800-431-9007 (TTY: 711) o sumulat sa:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Gustong matiyak ng Wellcare by Health Net na nauunawaan ninyo ang impormasyon ng inyong planong pangkalusugan. Maaari kaming magpadala sa inyo ng mga materyal sa ibang wika o alternatibong format kung hihilingin ninyo ito sa ganitong paraan. Tinatawag itong “pangmatagalang kahilingan.” Itatala namin ang inyong pinili. Pakitawagan kami kung:

- Gusto ninyong makuha ang inyong mga materyal sa Arabic, Armenian, Cambodian (Khmer), Chinese (mga tradisyonal na karakter), Farsi, Korean, Russian, Spanish, Tagalog, Vietnamese o sa isang alternatibong format. Maaari ninyong hilingin ang isa sa mga wikang ito sa isang alternatibong format.
- Gusto ninyong baguhin ang wika o format na ipinadala namin sa inyo sa mga materyal.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa pag-unawa sa mga materyal ng inyong plano, makipag-ugnayan sa Mga Serbisyo para sa Miyembro ng Wellcare by Health Net sa 1-800-431-9007 (TTY: 711). Mula Oktubre 1 hanggang Marso 31, available ang mga kinatawan Lunes–Linggo, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Mula Abril 1 hanggang Setyembre 30, available ang mga kinatawan Lunes–Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m.

Kung nahihirapan kayong makakakuha ng impormasyon mula sa aming plano dahil sa mga problema sa wika o kapansanan at gusto ninyong maghain ng reklamo, tawagan ang:

- Medicare sa 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Maaari kayong tumawag 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Dapat tumawag ang mga gumagamit ng TTY sa 1-877-486-2048.
- Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil ng Kagawaran ng mga Serbisyon Pangkalusugan at Pantao ng U.S. sa 1-800-368-1019. Dapat tumawag ang mga gumagamit ng TTY sa 1-800-537-7697.
- Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil ng Medi-Cal sa 916-440-7370. Ang mga gumagamit ng TTY ay dapat tumawag sa 711.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Quý vị có quyền nhận các dịch vụ và thông tin theo cách đáp ứng nhu cầu của quý vị

Chúng tôi phải đảm bảo **tất cả** các dịch vụ được cung cấp cho quý vị theo cách phù hợp về văn hóa và có thể tiếp cận được. Chúng tôi cũng phải cho quý vị biết về các phúc lợi trong chương trình của chúng tôi và quyền của quý vị theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Chúng tôi phải cho quý vị biết về các quyền của quý vị vào mỗi năm mà quý vị tham gia chương trình của chúng tôi.

- Để nhận thông tin theo cách thức quý vị có thể hiểu được, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên. Chương trình của chúng tôi có các dịch vụ thông dịch viên miễn phí để trả lời các câu hỏi bằng các ngôn ngữ khác nhau.
- Chương trình của chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị các tài liệu bằng ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh và bằng các định dạng chẳng hạn như bản in cỡ lớn, chữ nổi braille hoặc âm thanh. Để nhận các tài liệu ở một trong các định dạng thay thế này, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711) hoặc viết thư cho:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net muốn đảm bảo quý vị hiểu được thông tin trong chương trình sức khỏe của mình. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị các tài liệu bằng ngôn ngữ khác hoặc bằng định dạng thay thế nếu quý vị có yêu cầu. Điều này được gọi là “yêu cầu thường xuyên”. Chúng tôi sẽ ghi chép lại lựa chọn của quý vị. Vui lòng gọi cho chúng tôi nếu:

- Quý vị muốn nhận tài liệu bằng tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Campuchia (tiếng Khmer), tiếng Trung (phồn thể), tiếng Farsi, tiếng Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt hoặc bằng định dạng thay thế. Quý vị có thể yêu cầu một trong những ngôn ngữ này ở định dạng thay thế.
- Quý vị muốn thay đổi ngôn ngữ hoặc định dạng của tài liệu mà chúng tôi gửi cho quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ các tài liệu của chương trình, vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Если вы испытываете трудности с получением информации из программы, мы предлагаем вам следующие варианты действий:

- Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Вы можете позвонить 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Если вы не можете позвонить по телефону, позвоните по факсу по номеру 1-877-486-2048.
- Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ по номеру 1-800-368-1019. Если вы не можете позвонить по телефону, позвоните по факсу по номеру 1-800-537-7697.
- Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền thuộc Medi-Cal по номеру 916-440-7370. Если вы не можете позвонить по телефону, позвоните по факсу по номеру 711.

В. Наша обязанность обеспечивать своевременный доступ к покрываемым услугам и лекарствам

Если вам не удается своевременно записаться на прием для получения покрываемых медицинских услуг и ваш врач считает, что ваше состояние не позволяет больше ждать, вы можете позвонить в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). Вы можете получить помощь у наших представителей. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Если вы не можете получить обслуживание в разумные сроки, мы должны оплатить услуги, полученные у не сотрудничающих с планом поставщиков услуг.

Как участник нашего плана вы обладаете определенными правами.

- Вы имеете право выбирать своего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) из числа сотрудничающих с нашим планом. Сотрудничающим с планом называется поставщик услуг, который работает с нами. Более подробную информацию о том, какие типы специалистов могут выступать в роли поставщиков первичного медицинского обслуживания (PCP) и как выбрать такого поставщика, см. в разделе D главы 3 на стр. 52 Справочника участника плана.
 - Позвоните в отдел обслуживания участников плана или воспользуйтесь *Каталогом поставщиков услуг и аптек*, чтобы получить дополнительную информацию о сотрудничающих с планом поставщиках услуг и о том, какие врачи принимают новых пациентов.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Женщины имеют право обращаться к гинекологу без направления. Направление — это одобрение вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (РСП), необходимое, чтобы обратиться к кому-либо, кто не является вашим поставщиком первичного медицинского обслуживания (РСП).
- Вы имеете право на то, чтобы сотрудничающие с планом поставщики услуг назначали вам прием в течение разумного времени.
 - Это включает право на своевременное получение помощи специалистов.
 - Если вы не можете получить обслуживание в разумные сроки, мы должны оплатить услуги, полученные у не сотрудничающих с планом поставщиков услуг.
- Вы имеете право без направления получать экстренную и неотложную помощь.
- Вы имеете право получать без долгих задержек лекарства по рецепту в сотрудничающих с нами аптеках.
- Вы имеете право знать о том, когда вы можете обращаться к не сотрудничающему с нами поставщику услуг. Информацию о не сотрудничающих с нами поставщиках услуг см. в разделе D4 **главы 3** на стр. 59 *Справочника участника плана*.
- Если вы новый участник нашего плана, вы имеете право лечиться у прежних врачей и пользоваться прежними разрешениями на получение медицинской помощи в течение до 12 месяцев. Должны выполняться определенные условия. Более подробную информацию о продолжении лечения у прежних врачей и использовании прежних разрешений на обслуживание см. в разделе F **главы 1** на стр. 13 *Справочника участника плана*.
- Вы имеете право самостоятельно управлять получаемой помощью. Работающий с вами координатор медицинского обслуживания и ваша группа медицинского обслуживания в этом вам помогут.

Если вы считаете, что не получаете медицинскую помощь или лекарства в разумные сроки, обратитесь к разделу E **главы 9** на стр. 227 *Справочника участника плана*. В ней также рассказывается, что вы можете предпринять, если мы отказали в покрытии ваших услуг или лекарств и вы не согласны с нашим решением.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



С. Наша ответственность защищать вашу личную информацию о здоровье (PHI)

Мы защищаем вашу личную информацию о здоровье (PHI), как того требуют федеральные законы и законы штата.

Ваша личная информация о здоровье (PHI) включает информацию, предоставленную вами при вступлении в наш план. Кроме того, в нее входят данные из вашей медицинской карты и другая медицинская информация.

У вас есть права на получение этой информации и контроль над использованием вашей личной информации о здоровье (PHI). Мы даем вам письменное уведомление, которое рассказывает об этих правах и объясняет, как мы защищаем конфиденциальность вашей личной информации о здоровье (PHI). Этот документ называется «Уведомление о политике конфиденциальности» (Notice of Privacy Practice).

Участники плана, которые могут дать согласие на получение медицинской помощи по деликатным вопросам, не обязаны получать разрешение другого участника плана на получение медицинской помощи по деликатным вопросам или подавать страховое требование по поводу такой помощи. Участник может отправить запрос на сообщение конфиденциальной информации в рамках плана медицинского обслуживания в письменной или электронной форме. Страховщик должен отреагировать на запрос на сообщение конфиденциальной информации в течение семи (7) календарных дней с даты получения запроса в электронной форме или в виде телефонного звонка, либо в течение 14 календарных дней с даты получения письменного запроса, отправленного заказным письмом. Wellcare by Health Net будет направлять сообщения, касающиеся медицинской помощи по деликатным вопросам, по указанному участником альтернативному почтовому адресу, адресу электронной почты или номеру телефона, а при отсутствии такого адреса — на имя участника по адресу или номеру телефона из личного дела. Wellcare by Health Net не будет раскрывать медицинскую информацию, связанную с медицинской помощью по деликатным вопросам, другим участникам без письменного разрешения участника, получающего такую помощь. Wellcare by Health Net будет удовлетворять запросы на сообщение конфиденциальной информации в запрашиваемой форме и формате, если ее можно легко получить в запрашиваемой форме и формате, или в альтернативных местах. Запрос участника на сообщение конфиденциальной информации, связанной с медицинской помощью по деликатным вопросам, будет действителен до тех пор, пока участник не ответит на запрос или не подаст новый запрос на сообщение конфиденциальной информации.

С1. Как мы защищаем вашу личную информацию о здоровье (PHI)

Мы принимаем меры, чтобы предотвратить несанкционированный доступ к вашим документам.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetca



За исключением упомянутых ниже случаев мы не передаем вашу личную информацию о здоровье (PHI) лицам, не предоставляющим услуги и не оплачивающим ваше медицинское обслуживание. Если нам потребуется сделать это, сначала мы должны получить письменное разрешение от вас. Письменное разрешение можете предоставить вы или лицо, имеющее законное право принимать решения за вас.

Иногда нам не требуется получать от вас предварительное письменное разрешение. Такие исключения допускаются или предусматриваются законодательством:

- Мы обязаны раскрывать личную информацию о здоровье (PHI) государственным органам, проверяющим качество обслуживания, предоставляемого нашим планом.
- Мы должны раскрывать личную информацию о здоровье (PHI) по решению суда.
- Мы обязаны предоставить вашу личную информацию о здоровье (PHI) программе Medicare. Если Medicare раскроет вашу личную информацию о здоровье (PHI) для исследований или других целей, это будет сделано в соответствии с федеральным законодательством. Если мы предоставим вашу информацию программе Medi-Cal, это также будет сделано в соответствии с федеральными законами и законами штата.

C2. Ваше право просматривать вашу медицинскую документацию

- Вы имеете право знакомиться с имеющимися у нашего плана медицинскими документами о вашем здоровье и лечении и получать их копии.
- Кроме того, у вас есть право просить нас дополнить или исправить ваши медицинские документы. Если вы попросите нас это сделать, мы совместно с вашим врачом выясним, нужно ли вносить в документы изменения, о которых вы просите.
- Вы имеете право знать, была ли ваша личная информация о здоровье (PHI) предоставлена третьей стороне и каким образом это было сделано.

Если у вас есть вопросы или опасения по поводу конфиденциальности вашей личной информации о здоровье (PHI), позвоните в отдел обслуживания участников плана.

D. Наша обязанность предоставлять вам информацию

Как участник нашего плана вы имеете право получать от нас информацию о плане, сотрудничающих с планом поставщиках услуг и покрываемых услугах.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Если вы не говорите на английском языке, вам помогут наши устные переводчики. Они переведут вам ответы на любые ваши вопросы о нашем плане медицинского страхования. Если вам будет нужен переводчик, позвоните нам по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. Кроме того, мы можем присылать вам наши материалы напечатанными крупным шрифтом или шрифтом Брайля или в виде аудиозаписей. Кроме того, вы можете бесплатно получить настоящий справочник в переводе на один из следующих языков:

- Арабский
- Армянский
- Кхмерский
- Китайский
- Фарси
- Корейский
- Русский
- Испанский
- Тагальский
- Вьетнамский

Если вам нужна информация по любому из следующих вопросов, позвоните в отдел обслуживания участников плана:

- Как выбрать или изменить планы
- Наш план, в том числе:
 - финансовая информация;
 - оценка нашей работы участниками плана;
 - число апелляций, поданных участниками нашего плана;
 - способы прекратить участие в нашем плане.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Сотрудничающие с нами поставщики услуг и аптеки, в том числе:
 - как выбрать или сменить поставщика первичного медицинского обслуживания;
 - какова квалификация сотрудничающих с планом поставщиков услуг и аптек;
 - как мы платим сотрудничающим с планом поставщикам услуг.
- Покрываемые услуги и лекарства, а также правила, которые вы должны соблюдать, в том числе:
 - услуги (см. **главы 3 и 4 Справочника участника плана**) и лекарства (см. **главы 5 и 6 Справочника участника плана**), покрываемые нашим планом;
 - ограничения на страховое покрытие и лекарства;
 - правила, которые вам нужно соблюдать при получении покрываемых услуг и лекарств.
- Причины, по которым некоторые услуги не покрываются, и что вы можете предпринять по этому поводу (см. раздел D **главы 9** на стр. 226 *Справочника участника плана*), в том числе вы можете обратиться к нам с запросом:
 - предоставить письменные пояснения того, почему что-то не покрывается;
 - изменить принятое нами решение;
 - оплатить выставленный вам счет.

Е. Невозможность для сотрудничающих с нами поставщиков услуг напрямую выставять счета

Врачи, больницы и другие поставщики услуг, сотрудничающие с нашим планом, не могут взysкивать с вас плату за покрываемое нами обслуживание. Они также не могут выставять счет на остаток суммы или взывать с вас плату, если мы платим меньше, чем запрашивает поставщик услуг. Чтобы узнать, что делать, если сотрудничающий с планом поставщик услуг пытается получить с вас плату за покрываемые услуги, см. раздел А **главы 7** на стр. 188 *Справочника участника плана*.

Ф. Ваше право выйти из нашего плана

Никто не может заставить вас оставаться участником плана, если вы не хотите этого.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- Вы имеете право получать большую часть медицинского обслуживания по программе Original Medicare или по другому плану Medicare Advantage.
- Страхование своих лекарств по программе Medicare Part D вы можете получать по плану покрытия расходов на лекарства по рецепту или по другому плану Medicare Advantage.
- См. раздел **С главы 10** на стр. 289 *Справочника участника плана*.
 - Для получения более подробной информации о том, когда вы можете вступить в новый план Medicare Advantage или план обеспечения лекарствами по рецепту.
 - Для получения информации о том, как получать услуги в рамках Medi-Cal после выхода из нашего плана.

G. Ваше право принимать решения о вашем медицинском обслуживании

Вы имеете право получать от врачей и других поставщиков услуг полную информацию, помогающую принимать решения по поводу вашего медицинского обслуживания.

G1. Ваше право знать о вариантах лечения и принимать решения

Ваши поставщики услуг обязаны предоставлять вам информацию о вашем состоянии и вариантах лечения в понятной для вас форме. Вы имеете следующие права:

- **Вы имеете право знать о вариантах лечения.** Вам должны рассказывать о различных вариантах лечения.
- **Вы имеете право знать о рисках.** Вам должны рассказывать обо всех опасностях, связанных с лечением. Если какая-либо услуга или лечение являются частью научного исследования, мы должны сообщить вам об этом заранее. Вы имеете право отказаться от экспериментального лечения.
- **Вы имеете право получить второе мнение.** Вы имеете право обратиться к еще одному врачу, перед тем как согласиться на предложенное лечение.
- **Вы имеете право отказаться.** Вы имеете право отказаться от любого лечения. Вы имеете, в том числе, право покинуть больницу и любое другое медицинское учреждение, даже если врач не советует вам это делать. Вы имеете право прекратить прием назначенного лекарства. Если вы отказываетесь от лечения или прекращаете прием назначенного лекарства, вы не будете исключены из нашего плана. Разумеется, если вы отказываетесь от лечения или прекращаете принимать

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



лекарство, вы принимаете на себя полную ответственность за последствия вашего решения.

- **Вы имеете право просить нас объяснить, почему поставщик отказал в обслуживании.** У вас есть право получить у нас объяснение причин, по которым вам отказано в медицинской помощи, которую вы, по вашему мнению, должны получать.
- **Вы имеете право просить нас о страховом покрытии услуги или лекарства, в покрытии которых вам было отказано либо которые обычно не покрываются.** Это называется решением о покрытии. В разделе Е главы 9 на стр. 227 Справочника участника плана объясняется, как вы можете попросить нас принять решение о страховом покрытии.

G2. Ваше право определить план дальнейших действий

Иногда человек теряет возможность самостоятельно принимать решения в отношении оказываемой ему или ей медицинской помощи. Пока вы дееспособны, вы можете на всякий случай сделать следующее:

- Заполнить письменную форму, чтобы **дать другому человеку право принимать за вас решения относительно вашего лечения.**
- **Дать врачам письменные указания** о том, как им следует вас лечить, если вы не сможете принимать решения самостоятельно, включая то, какое лечение вы **не хотите** получать.

Чтобы заранее дать указания на случай подобных ситуаций, вы можете составить юридический документ, который называется «заблаговременное распоряжение» (advance directive). Различные типы заблаговременных распоряжений носят разные названия. Примерами могут быть «прижизненное завещание» (living will) и «доверенность на распоряжение медицинским обслуживанием» (power of attorney for health care).

Вы не обязаны составлять заблаговременное распоряжение, но вы можете это сделать. Если вы хотите воспользоваться заблаговременным распоряжением, вам необходимо сделать следующее:

- **Получите нужную форму.** Получить нужный бланк можно у врача, адвоката, социального работника или в агентстве юридических услуг. Формы часто доступны в аптеках и кабинетах поставщиков услуг. Вы также можете найти и загрузить форму бесплатно онлайн.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- **Заполните и подпишите форму.** Эта форма считается юридическим документом. Рассмотрите возможность обращения за помощью в заполнении формы к адвокату или к другому лицу, которому вы доверяете, например, члену семьи или вашему поставщику первичного медицинского обслуживания (PCP).
- **Передайте копии этого документа людям, которые должны о нем знать.** Передайте копию своему врачу. Передайте копии людям, которых вы уполномочили этим документом принимать за вас решения в случае вашей недееспособности. Вы можете передать копии этого документа близким друзьям и членам семьи. Сохраните одну копию у себя дома.
- Если вам предстоит госпитализация и вы подписали заблаговременное распоряжение, **возьмите его копию с собой в больницу.**
 - В больнице у вас спросят, подписали ли вы форму заблаговременного распоряжения и есть ли она у вас с собой.
 - Если у вас нет подписанной формы заблаговременного распоряжения, они есть в распоряжении в больнице, и вас спросят, желаете ли вы подписать такую форму.

Вы имеете следующие права:

- Поместить заблаговременное распоряжение вместе с вашими медицинскими документами.
- В любой момент изменить или отменить свое заблаговременное распоряжение.
- Узнавать об изменениях законодательства о заблаговременных распоряжениях. Wellcare by Health Net сообщит вам об изменениях в законодательстве штата не позднее чем через 90 дней после внесения изменений.

Составление заблаговременного распоряжения — это **ваш** выбор. За подробностями обращайтесь в наш отдел обслуживания участников плана.

G3. Что делать, если ваши указания не выполняются

Если вы подписали заблаговременное распоряжение и считаете, что содержащиеся в нем инструкции не соблюдались врачом или больницей, вы можете подать жалобу в местное Управление по гражданским правам.

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health & Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103

Вы можете позвонить в Управление по гражданским правам по номеру 1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697).

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Н. Ваше право подавать жалобы и направлять нам запросы о пересмотре принятых нами решений

Если у вас есть какие-то затруднения или сомнения, касающиеся покрываемых нами видов помощи и услуг, см. раздел D **главы 9** на стр. 226 *Справочника участника плана*. В одних случаях нужно просить наш план принять решение о страховом покрытии, в других — подавать апелляцию с просьбой поменять решение о страховом покрытии, в третьих — подавать жалобу.

Вы имеете право получать информацию об апелляциях и жалобах, поданных другими участниками нашего плана. Для получения этой информации позвоните в отдел обслуживания участников плана.

Н1. Что делать, если с вами обращаются несправедливо или вам нужна дополнительная информация о ваших правах

Если вы считаете, что мы обращались с вами несправедливо, и это **не связано** с дискриминацией по причинам, приведенным в **главе 11** *Справочника участника плана*, либо если вам необходима дополнительная информация о ваших правах, вы можете позвонить в следующие организации:

- Отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.
- Программа консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) по номеру 1-213-383-4519 (TTY: 711). Подробнее о программе консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) см. в разделе E **главы 2** на стр. 31.
- Программа омбудсменов Ombuds Program по номеру 1-888-452-8609. Более подробную информацию об этой программе см. в разделе I **главы 2** на стр. 35 *Справочника участника плана*.
- Программа Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), круглосуточно и без выходных. При использовании TTY набирайте 1-877-486-2048. (Вы также можете прочитать или загрузить документ «Medicare Rights & Protections» на веб-сайте Medicare: www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf.)

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



I. Ваши обязанности как участника плана

Ниже перечислены обязанности участника нашего плана страхования. Если у вас есть какие-то вопросы, позвоните в наш отдел обслуживания участников плана.

- **Прочтите *Справочник участника плана***, чтобы узнать, что входит в план и какие правила вам необходимо соблюдать, чтобы получить покрываемые услуги и лекарства. Подробнее о ваших:
 - покрываемых услугах см. в **главах 3 и 4 *Справочника участника плана***. В этих главах рассказывается о том, что мы покрываем, какие правила нужно соблюдать и сколько вы платите.
 - покрываемых лекарственных препаратах см. в **главах 5 и 6 *Справочника участника плана***.
- **Сообщайте нам обо всех других медицинских страховках и страховках, покрывающих расходы на лекарства по рецепту**, которые у вас есть. Мы должны убедиться, что вы используете все свои варианты покрытия при получении медицинского обслуживания. Позвоните в отдел обслуживания участников плана, если у вас есть другая страховка.
- **Сообщайте своему врачу и другим поставщикам услуг** о том, что вы участник нашего плана. Предъявляйте свою идентификационную карту участника плана, когда получаете услуги или лекарства.
- **Помогайте своим врачам** и другим поставщикам услуг оказывать вам наилучшую медицинскую помощь.
 - Сообщайте им все необходимое о себе и своем здоровье. Как можно больше интересуйтесь своим здоровьем. Соблюдайте планы лечения и указания, которые вы согласовали со своим врачом.
 - Сообщайте своим врачам и другим поставщикам услуг обо всех лекарствах, которые вы принимаете. Сообщайте им о лекарствах, отпускаемых по рецепту и без рецепта, витаминах и биодобавках, которые вы принимаете.
 - Задавайте интересующие вас вопросы. Ваши врачи и другие поставщики услуг должны давать вам понятные ответы и объяснения. Если вы не понимаете ответ на вопрос, задайте вопрос еще раз.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



- **Работайте вместе со своим координатором медицинского обслуживания,** включая заполнение ежегодной оценки состояния здоровья.
- **Будьте доброжелательны.** Участники нашего плана должны уважать права друг друга. В кабинета врача, в больнице и в других учреждениях ведите себя достойно.
- **Сообщите нам обо всех услугах, которые вы получаете за пределами нашего плана.**
- **Платите то, что вы должны.** Как участник плана вы несете ответственность за эти платежи:
 - Страховые взносы по программам Medicare Part A и Medicare Part B. Большинству участников плана страховые взносы по программам Part A и Part B оплачивает программа Medi-Cal.
 - **Сообщайте нам о переезде на новое место жительства.** Если вы собираетесь переезжать, сообщите нам об этом как можно скорее. Позвоните в наш отдел обслуживания участников плана.
 - **Если вы переедете за пределы нашей зоны обслуживания, то не сможете продолжать быть участником этого плана.** Участвовать в плане могут только лица, проживающие в нашей зоне обслуживания. В разделе D **главы 1** на стр. 16 *Справочника участника плана* рассказывается о нашей зоне обслуживания.
 - Мы готовы помочь вам выяснить, находится ли ваше новое место жительства за пределами зоны обслуживания нашего плана. Во время специального периода включения в планы по программе Medicare вы можете перейти на программу Original Medicare или стать участником плана медицинского обслуживания или покрытия расходов на лекарства по рецепту, действующего по программе Medicare там, куда вы переехали. Мы можем вам сообщить, есть ли у нашей компании план, действующий по вашему новому месту жительства.
 - При переезде сообщите свой новый адрес программам Medicare и Medi-Cal. Номера телефонов программ Medicare и Medi-Cal см. в разделе G **главы 2** на стр. 33 *Справочника участника плана*.
 - **Если вы переезжаете в пределах нашей зоны обслуживания, нам все равно нужно об этом знать.** Это позволит нам обновить ваши данные и связаться с вами в случае необходимости.
- **Сообщите нам, если у вас появился новый номер телефона** или более удобный способ связаться с вами.
- Если у вас есть вопросы или сомнения, звоните в отдел обслуживания участников плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA



Глава 9. Что делать, если у вас возникла проблема или жалоба (решения о страховом покрытии, апелляции, жалобы)

Введение

В этой главе говорится о ваших правах. Эта глава вам понадобится, если вы оказались в одной из следующих ситуаций:

- Вы недовольны работой нашего плана или хотите подать на него жалобу.
- Вам необходимы услуга, товар или лекарство, которые не будут оплачены согласно нашему плану.
- Вы не согласны с решением, которое было принято планом в отношении вашего обслуживания.
- Вы считаете, что страховое покрытие вашего обслуживания заканчивается слишком скоро.
- У вас возникла проблема или жалоба в отношении длительного обслуживания и поддержки, включая услуги для взрослых пациентов по месту жительства (Community-Based Adult Services, CBAS) и учреждения сестринского ухода (Nursing Facility, NF).

Чтобы вам было проще находить нужную информацию, глава разбита на разделы. **При наличии проблемы или вопроса вы можете сразу перейти к тем разделам главы, которые относятся к вашей ситуации.**

Вы получаете медицинское обслуживание, лекарства, а также длительное обслуживание и поддержку, которые ваш врач и другие поставщики услуг считают необходимым элементом вашего плана медицинского обслуживания. **Если у вас возникла проблема с медицинским обслуживанием, вы можете обратиться за помощью в программу омбудсменов Ombuds Program по номеру 1-888-452-8609.** В этой главе объясняется, что можно сделать в случае проблем или жалоб. Вы также всегда можете позвонить в программу омбудсменов Ombuds Program, и вам помогут решить проблему. Информацию о дополнительных ресурсах, которые можно привлечь для решения ваших проблем, и о способах связи с ними см. в разделе I главы 2 на стр. 35 Справочника участника плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Содержание

A. Что делать при возникновении проблемы или вопроса.....	223
A1. Юридическая терминология.....	223
B. Где получить помощь	223
B1. Дополнительная информация и помощь	223
C. Информация о жалобах и апелляциях Medicare и Medi-Cal в отношении нашего плана	226
D. Проблемы, связанные со страховым покрытием	226
E. Решения о страховом покрытии и апелляции.....	227
E1. Решения о страховом покрытии	227
E2. Апелляции.....	227
E3. Помощь в отношении решений о страховом покрытии и апелляций	228
E4. Какой раздел данной главы может вам помочь	229
F. Медицинское обслуживание	230
F1. Использование данного раздела.....	230
F2. Запрос решения о страховом покрытии	231
F3. Подача апелляции первого уровня	234
F4. Подача апелляции второго уровня.....	238
F5. Проблемы, связанные с оплатой	247
G. Лекарства по рецепту по программе Medicare Part D	248
G1. Решения о страховом покрытии по программе Part D и апелляции	249
G2. Исключения в отношении лекарств по программе Part D	250
G3. Что важно знать о запросах на исключение.....	252
G4. Запрос на решение о страховом покрытии, включая запрос на исключение.....	252

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



G5. Подача апелляции первого уровня.....	256
G6. Подача апелляции второго уровня	258
H. Запрос на покрытие более длительного пребывания в больнице.....	261
H1. Ваши права в качестве участника программы Medicare	261
H2. Подача апелляции первого уровня.....	262
H3. Подача апелляции второго уровня	265
H4. Подача альтернативной апелляции первого уровня	266
H5. Подача альтернативной апелляции второго уровня.....	268
I. Запрос на продолжение покрытия определенных медицинских услуг	269
I1. Предварительное уведомление до окончания вашего покрытия	269
I2. Подача апелляции первого уровня	269
I3. Подача апелляции второго уровня.....	272
I4. Подача альтернативной апелляции первого уровня.....	273
I5. Подача альтернативной апелляции второго уровня	274
J. Апелляции уровней выше второго	275
J1. Что можно предпринять дальше, когда речь идет об услугах и товарах, покрываемых по программе Medicare.....	275
J2. Дополнительные уровни подачи апелляции Medi-Cal.....	277
J3. Третий, четвертый и пятый уровни апелляции по поводу запросов на лекарства по программе Part D	277
K. Процедура подачи жалобы.....	279
K1. В случае каких проблем нужно подавать жалобу.....	279
K2. Внутренние жалобы.....	281
K3. Жалобы в другие организации	283

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Что делать при возникновении проблемы или вопроса

В этой главе объясняется, что делать, если у вас возникла проблема или вопрос. Порядок действий зависит от типа проблемы. Одна процедура используется для **подачи запроса на предоставление решения о страховом покрытии и подачи апелляций**, а другая — для **подачи жалоб** (претензий).

Для обеспечения объективности и оперативности каждый способ имеет ряд правил, процедур и сроков, которые обязательны и для нас, и для вас.

А1. Юридическая терминология

В данной главе приведены юридические термины для описания некоторых правил и сроков исполнения. Многие из этих терминов могут быть трудны для понимания, поэтому при возможности мы стараемся использовать более простой язык. Кроме того, мы стараемся как можно реже использовать сокращения.

Например, мы используем следующие фразы:

- «Подать жалобу» вместо «предъявить претензию»
- «Решение о страховом покрытии» вместо «заключение организации», «заключение в отношении услуги», «заключение об отнесении в группу риска» или «заключение о страховом покрытии»
- «Срочное решение о страховом покрытии» вместо «ускоренное заключение»
- «Независимая экспертная организация» вместо «юридическое лицо, выполняющее независимую экспертизу»

Знание точных юридических терминов может помочь вам лучше объяснить ситуацию, поэтому мы указываем и их.

В. Где получить помощь

В1. Дополнительная информация и помощь

Иногда сложно разобраться, с чего начать или что делать, чтобы решить проблему, особенно если человек болен или ослаблен. В других случаях для принятия решения может не хватать информации.

Получение помощи от Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Вы можете позвонить в Программу консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP). Консультанты Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования ответят на ваши вопросы и помогут вам понять, какие действия предпринять для решения вашей проблемы. Программа консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) не связана ни с нами, ни с какой-либо другой страховой компанией или планом медицинского страхования. Обученные консультанты Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) имеются в каждом округе, и услуги предоставляются бесплатно. Номер телефона Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP): 1-800-434-0222.

Получение помощи от программы Health Consumer Alliance

Вы можете позвонить в Health Consumer Alliance и обсудить с представителем вопросы медицинского страхования. Они предлагают бесплатную юридическую помощь. Программа Health Consumer Alliance не связана с нами, с другой страховой компанией или планом медицинского страхования. Номер телефона для связи с программой: 1-888-804-3536, веб-сайт: www.healthconsumer.org.

Получение помощи и информации от программы Medicare

Для получения дополнительной информации и помощи вы можете обратиться в Medicare. Ниже указаны два способа получить помощь от Medicare.

- Позвоните по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Линия работает круглосуточно и без выходных. При использовании ТТУ наберите 1-877-486-2048.
- Посетите веб-сайт Medicare (www.medicare.gov).

Получение помощи и информации от программы Medi-Cal

Вы можете обращаться по любым вопросам в управление омбудсмена по управляемому медицинскому обслуживанию в рамках Medi-Cal штата. Вы можете позвонить в программу по номеру 1-888-452-8609 (ТТУ: 711) с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м. PST, за исключением праздничных дней. Кроме того, вы можете обратиться за помощью к своему врачу или позвонить нам по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный.

Программа Ombuds Program не связана ни с нами, ни с любой другой страховой компанией или планом медицинского страхования. Они помогут вам понять, какую процедуру вам нужно использовать. Услуги этой программы бесплатны.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Получение помощи от Департамента здравоохранения штата California

Вам может помочь омбудсмен по управляемому медицинскому обслуживанию в рамках Medi-Cal Департамента здравоохранения штата California (Department of Health Care Services, DHCS).

В программу можно обратиться, если у вас возникли проблемы с регистрацией вашего участия в плане медицинского страхования, сменой плана или выходом из плана. Кроме того, сотрудники программы помогают решать проблемы, связанные с получением услуг по программе Medi-Cal при переезде в другой округ. Омбудсмену можно звонить с понедельника по пятницу с 8:00 a.m. до 5:00 p.m. по номеру 1-888-452-8609.

Получение помощи от Департамента управляемого медицинского обслуживания штата California

Обратитесь в Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California (Department of Managed Health Care, DMHC) для получения бесплатной помощи. Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) регулирует работу планов медицинского страхования. Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) помогает людям подавать апелляции по поводу обслуживания, покрываемого по программе Medi-Cal, и проблем со счетами. Номер телефона: 1-888-466-2219. Лица с нарушениями слуха или речи могут использовать бесплатный номер TDD: 1-877-688-9891.

Департамент управляемого медицинского обслуживания

Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California регулирует работу медицинских страховых планов. (Wellcare by Health Net — это план медицинского страхования.)

Если вы хотите пожаловаться на Wellcare by Health Net, сначала позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). Прежде чем обращаться в Департамент, воспользуйтесь процедурой подачи жалоб нашего плана. Использование процедуры подачи претензии, предусмотренной вашим страховым планом, не лишает вас никаких законных прав и имеющихся у вас средств правовой защиты.

Если вам нужна помощь по поводу жалобы, касающейся экстренной ситуации, либо жалобы, на которую план Wellcare by Health Net ответил отказом или не ответил в течение 30 дней, вы можете обратиться за помощью в Департамент.

Кроме того, у вас может быть право на независимую медицинскую экспертизу (Independent Medical Review, IMR). Если вы имеете право на независимую медицинскую экспертизу (IMR), то в рамках экспертизы вы получите независимую оценку решений сотрудников вашего плана медицинского страхования касательно того, были ли показания для получения услуги или лечения, решений о покрытии экспериментального

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



либо проходящего клинические испытания лечения, а также касательно споров о плате за экстренную или неотложную медицинскую помощь. Вы можете также обратиться в Департамент по бесплатному номеру **(1-888-466-2219)** или по линии **TDD (1-877-688-9891)** для лиц с нарушениями слуха и речи. На веб-сайте Департамента <http://www.dmh.ca.gov> доступны онлайн-формы подачи жалоб, формы заявления на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR) и инструкции по их заполнению.

С. Информация о жалобах и апелляциях Medicare и Medi-Cal в отношении нашего плана

Вы участник программ Medicare и Medi-Cal. Информация в этой главе действительна для **всех** медицинских услуг, покрываемых в рамках программ Medicare и Medi-Cal. Иногда это называется «комплексной процедурой», поскольку речь идет о комбинировании или объединении процедур Medicare и Medi-Cal.

Иногда процедуры Medicare и Medi-Cal невозможно комбинировать. В таких ситуациях вы используете одну процедуру для получения покрытия в рамках Medicare и другую процедуру для получения покрытия в рамках Medi-Cal. Информация об этих ситуациях приведена в **разделе F4** на стр. 238.

Д. Проблемы, связанные со страховым покрытием

При наличии проблемы или вопроса вы можете сразу перейти к тем разделам главы, которые относятся к вашей ситуации. Таблица ниже поможет вам определить нужный раздел данной главы, посвященный конкретной проблеме или жалобе.

Трудности связаны с покрываемым обслуживанием или страховым покрытием?	
Сюда относятся проблемы, связанные с покрытием или отсутствием покрытия определенного медицинского обслуживания или лекарств по рецепту, объемом покрытия, а также проблемы, связанные с оплатой медицинского обслуживания или лекарств по рецепту.	
Да. Моя проблема связана с покрываемым обслуживанием или страховым покрытием. См. раздел Е «Решения о страховом покрытии и апелляции» на стр. 227.	Нет. Моя проблема не связана с покрываемым обслуживанием или страховым покрытием. См. раздел К «Как подать жалобу» на стр. 279.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Е. Решения о страховом покрытии и апелляции

Процедуры запроса решения о страховом покрытии и апелляции используются, если у вас возникли проблемы, связанные с получением покрываемых медицинских услуг и страховым покрытием. Кроме того, она используется тогда, когда у вас возникают сложности с оплатой.

Е1. Решения о страховом покрытии

Решение о страховом покрытии — это решение, которое мы принимаем в отношении ваших льгот и страхового покрытия либо в отношении суммы, которую мы выплачиваем за ваши медицинские услуги или лекарства. Мы принимаем решение о страховом покрытии каждый раз, когда решаем, что покрывается в вашем случае и сколько мы должны заплатить. Например, сотрудничающий с планом врач принимает решение о страховом покрытии в вашу пользу каждый раз, когда предоставляет вам медицинское обслуживание или направляет вас к врачу-специалисту.

Вы или ваш врач также можете связаться с нами и попросить принять решения о страховом покрытии. Вы или ваш врач можете быть не уверены, что мы покрываем конкретную медицинскую услугу, лекарство или медицинское обслуживание, которое, по вашему мнению, необходимо. **Если вы хотите узнать, будем ли мы покрывать медицинскую услугу, прежде чем вы ее получите, вы можете попросить нас принять решение о страховом покрытии.**

В некоторых случаях мы можем принять решение о непредоставлении или прекращении покрытия для вас какой-либо услуги или лекарства в рамках Medicare или Medi-Cal. Если вы не согласны с таким решением о страховом покрытии, вы можете подать апелляцию.

Е2. Апелляции

Если мы приняли решение о предоставлении страхового покрытия, и вас оно не устраивает, вы можете «подать апелляцию». Апелляцией называется официальный способ обращения к нам с запросом о пересмотре и изменении принятого нами решения о страховом покрытии.

Когда вы впервые подаете апелляцию на какое-либо решение, это называется апелляцией 1-го уровня. В ходе этой апелляции мы пересматриваем принятое нами решение о страховом покрытии и проверяем факт соблюдения нами всех правил. Для этого привлекаются специалисты, отличные от тех, кто принял первоначальное неудовлетворительное решение.

В большинстве случаев вам нужно начинать с апелляции первого уровня. Если вы не хотите сначала подать апелляцию относительно обслуживания в рамках программы Medi-Cal нашему плану, если ваша проблема со здоровьем требует неотложной помощи, является непосредственной и серьезной угрозой для вашего здоровья или вы чувствуете сильную боль и нуждаетесь в немедленном решении, вы можете обратиться в Департамент управляемого

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



медицинского обслуживания через веб-сайт www.dmh.ca.gov с просьбой провести независимую медицинскую экспертизу. Более подробную информацию см. на стр. 228.

Когда рассмотрение апелляции будет завершено, мы сообщим вам о решении. При определенных обстоятельствах, о которых будет рассказано далее в этой главе на стр. 231, вы можете запросить ускоренное (или быстрое) решение о покрытии либо быстрое рассмотрение апелляции на решение о покрытии.

В случае полного или частичного **отклонения** нами вашей апелляции первого уровня вы можете подать апелляцию второго уровня. Рассмотрением апелляции второго уровня занимается независимая экспертная организация, не связанная с нами.

- В некоторых ситуациях ваш случай будет **автоматически направлен** в независимую экспертную организацию для рассмотрения апелляции второго уровня. В таком случае мы сообщим вам об этом.
- В остальных случаях вам **необходимо самостоятельно запросить** апелляцию второго уровня.
- Более подробную информацию об апелляции 2-го уровня см. в **разделе F4** на стр. 238.

Если вас не устраивает решение, принятое по результатам апелляции второго уровня, вы можете продолжить попытки обжалования на следующих уровнях.

Е3. Помощь в отношении решений о страховом покрытии и апелляциях

Вы можете обратиться за помощью в следующие инстанции:

- **Отдел обслуживания участников плана страхования** по номерам, указанным внизу страницы.
- **Программа консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP)** по номеру 1-800-434-0222.
- **Центр поддержки при Департаменте управляемого медицинского обслуживания (ДМНС)** (помощь бесплатна). Департамент управляемого медицинского обслуживания (ДМНС) регулирует работу планов медицинского страхования. Департамент управляемого медицинского обслуживания (ДМНС) помогает людям подавать апелляции по поводу обслуживания, покрываемого по программе Medi-Cal, и проблем со счетами. Номер телефона: 1-888-466-2219. Лица с нарушениями слуха или речи могут использовать бесплатный номер TDD: 1-877-688-9891.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- **Ваш врач или другой поставщик услуг.** Ваш врач или другой поставщик услуг могут просить о решении относительно страхового покрытия или подавать апелляции от вашего имени.
- **Друг или родственник.** Вы можете назначить кого-нибудь своим представителем. Ваш представитель будет от вашего имени подавать запросы на получение страхового решения и апелляции.
- **Юрист.** У вас есть право на адвоката, но **вы не обязаны иметь адвоката** для подачи запроса на предоставление решения о страховом покрытии или подачи апелляции.
 - Вы можете выбрать адвоката сами или нанять адвоката, которого вам посоветует местная адвокатская коллегия или другая служба. Кроме того, существуют юридические группы, которые могут предоставить вам бесплатную юридическую помощь, если вы имеете на нее право.
 - Вы можете запросить юридическую консультацию, обратившись в Health Consumer Alliance по номеру 1-888-804-3536.

Заполните форму назначения представителя, если вы хотите назначить адвоката или другое лицо в качестве своего представителя. Форма дает указанному человеку право действовать от вашего имени.

Позвоните в отдел обслуживания участников плана страхования по номерам, указанным внизу страницы, и запросите форму назначения представителя. Вы также можете загрузить форму с веб-сайта www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf или с нашего веб-сайта <https://wellcare.healthnetcalifornia.com/member-resources/member-rights/appointing-a-representative.html>. **Копию подписанной формы вы должны передать нам.**

E4. Какой раздел данной главы может вам помочь

Решения о страховом покрытии и апелляции принимаются в четырех типах ситуаций. Поскольку для каждой ситуации предусмотрены разные правила и сроки, подробный разбор каждой приводится в отдельных разделах. Подробнее о ситуациях мы рассказываем в отдельном разделе этой главы. Обратитесь к соответствующему разделу:

- **Раздел F «Медицинское обслуживание»**
- **Раздел G «Лекарства по рецепту по программе Medicare Part D»**
- **Раздел H «Запрос на покрытие длительного пребывания в стационаре»**

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- **Раздел I** «Запрос на продолжение покрытия определенных медицинских услуг»
(этот раздел относится только к следующим услугам: медицинское обслуживание на дому, обслуживание в учреждении квалифицированного сестринского ухода и услуги учреждения комплексной амбулаторной реабилитации (CORF))

Если вы не знаете, какой раздел вам нужен, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы.

F. Медицинское обслуживание

В этом разделе разъясняются действия, которые необходимо предпринять в случае, если у вас возникают проблемы с получением страхового покрытия медицинского обслуживания или если вы хотите, чтобы мы возместили вам расходы на обслуживание.

В этом разделе описывается покрытие медицинского обслуживания и услуг, которые описаны в разделе D главы 4 на стр. 87 Справочника участника плана. Далее в этом разделе мы обычно используем термины «покрытие медицинского обслуживания» или «медицинское обслуживание». Термин «медицинское обслуживание» включает медицинские услуги и товары, а также лекарства по рецепту по программе Medicare Part B, которые обычно вводятся вашим врачом или поставщиком медицинских услуг. К лекарствам по рецепту по программе Part B могут применяться различные правила. В таких случаях мы объясним вам, чем правила покрытия лекарств по рецепту по программе Part B отличаются от правил, распространяющихся на медицинские услуги и товары.

F1. Использование данного раздела

В этом разделе объясняется, что вы можете сделать в любой из следующих ситуаций:

1. Вы считаете, что мы покрываем медицинское обслуживание, которое вам необходимо, но которое вы не получаете.

Что вы можете сделать: вы можете попросить нас принять решение о страховом покрытии. См. **раздел F2** на стр. 231.

2. Мы не одобрили медицинское обслуживание, которое ваш врач или другой поставщик услуг хочет вам предоставить, а вы считаете, что мы должны это сделать.

Что вы можете сделать: обжаловать это решение. См. **раздел F3** на стр. 234.

3. Вы получили медицинское обслуживание, которое, как вы считали, покрывается нами, но мы не будем его оплачивать.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Что вы можете сделать: вы можете подать апелляцию на наше решение не платить.
См. **раздел F5** на стр. 247.

4. Вы получили и оплатили медицинские услуги, которые, как вы думали, покрываются нами, и вы хотите, чтобы мы возместили расходы.

Что вы можете сделать: вы можете попросить нас выплатить вам возмещение. См. **раздел F5** на стр. 247.

5. Мы сократили объем или прекратили покрывать некоторые медицинские услуги, и вы считаете, что наше решение может нанести вред вашему здоровью.
6. Необходимое вам обслуживание предоставляется с задержкой, либо вы не можете найти врача.

Что вы можете сделать: вы можете подать апелляцию на решение о сокращении или прекращении покрытия. См. **раздел F4** на стр. 238.

- Если покрытие относится к стационарному обслуживанию, уходу на дому, обслуживанию в учреждении квалифицированного сестринского ухода или в учреждении комплексной амбулаторной реабилитации (CORF), применяются особые правила. Более подробную информацию см. в **разделе H** на стр. 261 или в **разделе I** на стр. 269.
- Для всех других ситуаций, связанных с сокращением объема или прекращением покрытия определенных медицинских услуг, используйте этот раздел (**раздел F**) в качестве руководства.

F2. Запрос решения о страховом покрытии

Когда решение о страховом покрытии затрагивает ваше медицинское обслуживание, такое решение называется **интегрированным заключением организации**.

Вы, ваш врач или ваш представитель можете подать нам запрос на предоставление решения о страховом покрытии следующими способами:

- По телефону: 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный.
- По факсу: 1-844-273-2671.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- По почте: Wellcare by Health Net
4191 E. Commerce Way
Sacramento, CA 95834.

Стандартное решение о страховом покрытии

При вынесении нашего решения мы будем использовать стандартные сроки, если только мы не согласились на ускоренные сроки. Стандартное решение о страховом покрытии означает, что мы предоставим вам ответ по поводу:

- Wellcare by Health Net обязуется принять решение о предоставлении плановых предварительных разрешений в течение 5 рабочих дней с даты получения информации, необходимой для принятия решения, но не позднее 14 календарных дней с даты получения запроса.
- Лекарства по рецепту по программе Medicare Part B в течение 72 часов с момента получения вашего запроса.

Рассмотрение запроса о покрытии медицинского товара или услуги может занять у нас еще до 14 календарных дней, если вы запросите больше времени или если нам потребуется дополнительная информация, которая может использоваться в ваших интересах (например, медицинские документы от поставщиков услуг, не сотрудничающих с планом). Если нам понадобится больше времени на принятие решения, мы сообщим вам об этом в письменной форме. **Если ваш запрос касается лекарства по рецепту по программе Medicare Part B, мы не можем продлить срок принятия решения.**

Если вы считаете, что мы **не должны** использовать дополнительные дни, вы можете подать «срочную жалобу» относительно нашего решения о взятии дополнительных дней. Если вы подадите срочную жалобу, мы предоставим вам ответ на нее в течение 24 часов. Процедура подачи жалобы отличается от процедуры подачи запросов относительно принятия решения о страховом покрытии и апелляциях. Более подробную информацию о процедуре подачи жалобы, включая быструю жалобу, см. в **разделе К** на стр. 279.

Срочное решение о страховом покрытии

Юридический термин для срочного решения о страховом покрытии — **«ускоренное заключение»**.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если вы подаете запрос на предоставление решения о покрытии вашего медицинского обслуживания и состояние вашего здоровья требует быстрого ответа, попросите нас принять «срочное решение о страховом покрытии». Срочное решение о страховом покрытии означает, что мы предоставим вам ответ по поводу:

- Медицинской услуги или товара в течение 72 часов с момента получения запроса.
- Лекарства по рецепту по программе Medicare Part B в течение 24 часов с момента получения вашего запроса.

Рассмотрение запроса о покрытии медицинского товара или услуги может занять у нас еще до 14 календарных дней, если мы выясним, что какая-либо информация, которая может использоваться в ваших интересах (например, медицинские документы от поставщиков услуг, не сотрудничающих с планом), отсутствует, или вам потребуется время, чтобы предоставить информацию нам на рассмотрение. Если нам понадобится больше времени на принятие решения, мы сообщим вам об этом в письменной форме. **Если ваш запрос касается лекарства по рецепту по программе Medicare Part B, мы не можем продлить срок принятия решения.**

Если вы считаете, что мы **не должны** использовать дополнительные дни для принятия решения о страховом покрытии, вы можете подать «срочную жалобу» относительно нашего решения о взятии дополнительных дней. Более подробную информацию о процедуре подачи жалобы, включая быструю жалобу, см. в **разделе К** на стр. 279. Мы позвоним вам, как только примем решение.

Чтобы мы приняли решение о страховом покрытии в ускоренном порядке, должны быть выполнены следующие два требования:

- Вы запрашиваете покрытие медицинского обслуживания, которое вы **еще не получили**. Вы не можете подать запрос на срочное решение о покрытии медицинского обслуживания, которое уже получили.
- Использование стандартных сроков может **стать причиной серьезного ущерба вашему здоровью** или дееспособности.

Мы автоматически примем срочное решение о страховом покрытии, если ваш врач сообщит, что этого требует состояние вашего здоровья. Если вы направляете запрос без поддержки врача, мы сами примем решение о возможности получения вами решения о страховом покрытии в ускоренном порядке.

Если мы сочтем, что ваше состояние не соответствует требованиям для принятия срочного решения о предоставлении страхового покрытия, вы получите от нас письмо с отказом, и мы будем соблюдать стандартные сроки. В этом письме будет сказано следующее:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Мы автоматически примем срочное решение о страховом покрытии, если этого потребует ваш врач.
- Вы можете подать «срочную жалобу» по нашему решению о предоставлении стандартного решения о покрытии вместо запрошенного вами срочного решения о покрытии. В письме будет объяснено, как именно это сделать. Более подробную информацию о процедуре подачи жалобы, включая быструю жалобу, см. в **разделе К** на стр. 279.

Если мы примем отрицательное решение относительно части или всего вашего запроса, мы отправим вам письмо с объяснением причин.

- В случае **отрицательного** решения вы имеете право подать апелляцию. Если вы считаете, что мы допустили ошибку, подайте апелляцию — это официальный способ попросить нас пересмотреть решение и изменить его.
- Если вы решите подать апелляцию, вы перейдете к апелляции 1-го уровня (см. **раздел F3** на стр. 234).

В ограниченных обстоятельствах мы можем отклонить ваш запрос на предоставление решения о страховом покрытии, что означает, что мы не будем рассматривать этот запрос. Примеры случаев, когда запрос будет отклонен:

- Запрос неполный.
- Кто-то подает запрос от вашего имени, но не имеет на это законных полномочий.
- Вы просите отозвать ваш запрос.

Если мы отклоним запрос на предоставление решения о страховом покрытии, мы отправим вам уведомление, в котором объясним, почему запрос был отклонен и как попросить о пересмотре решения об отклонении. Этот пересмотр называется апелляцией. Апелляции обсуждаются в следующем разделе.

F3. Подача апелляции первого уровня

Для начала процедуры подачи апелляции вам, вашему врачу или вашему представителю необходимо связаться с нами. Позвоните по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Вы можете попросить нас рассмотреть вашу апелляцию в стандартные сроки или в ускоренном порядке. Для этого напишите или позвоните нам по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

- Если ваш врач или другое лицо, выписавшее вам рецепт, запрашивает продолжение покрытия услуги или товара, который вы уже получаете, в ходе рассмотрения апелляции, вам может потребоваться назначить соответствующее лицо действовать от вашего имени в качестве представителя.
- Если за вас апелляцию подает не ваш врач, приложите форму назначения представителя, уполномочивающую этого человека представлять вас. Вы также можете загрузить форму по адресу www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf или на нашем веб-сайте <https://wellcare.healthnetcalifornia.com/member-resources/member-rights/appointing-a-representative.html>.
- Мы можем принять запрос на апелляцию без формы, но мы не сможем начать или завершить рассмотрение, пока ее не получим. Если мы не получим форму в течение 44 календарных дней с момента получения запроса на апелляцию:
 - Мы отклоним ваш запрос.
 - Мы отправим вам письменное уведомление с разъяснением вашего права обратиться в независимую экспертную организацию с запросом о пересмотре нашего решения об отклонении вашей апелляции.

Срок подачи апелляции составляет **60 календарных дней** с даты письма, уведомляющего вас о нашем решении.

Если вы пропустили этот срок по уважительной причине, мы можем дать вам дополнительное время для подачи апелляции. Примеры уважительных причин: вы тяжело болели; мы сообщили вам неверную информацию о том, в какие сроки можно подать апелляцию. При подаче апелляции вам нужно будет объяснить причину, по которой вы не подали ее в срок.

У вас есть право попросить у нас бесплатные копии документов, имеющих отношение к вашей апелляции. Вы и ваш врач также можете предоставить нам больше информации, чтобы поддержать вашу апелляцию.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если состояние вашего здоровья требует быстрого ответа, попросите нас провести ускоренное рассмотрение вашей апелляции.

Юридический термин для «ускоренного рассмотрения апелляции» — **«пересмотр в ускоренном порядке»**.

- Если вы подаете апелляцию в отношении решения о покрытии медицинского обслуживания, которое вы еще не получили, вам и/или вашему врачу необходимо решить, нужно ли вам ускоренное рассмотрение апелляции.
- Процедура подачи апелляции с ускоренным рассмотрением аналогична процедуре подачи запроса на предоставление срочного решения о страховом покрытии. Для подачи быстрой апелляции следуйте инструкции по подаче запроса на предоставление быстрого решения о покрытии, описанной в **разделе F2** на стр. 231.
- Мы рассмотрим вашу апелляцию в ускоренном порядке, если ваш врач считает, что этого требует состояние вашего здоровья.

Если мы сообщаем о прекращении или снижении объема предоставления услуг или товаров, которые вы уже получили, покрытие этих услуг или товаров может быть продолжено в ходе рассмотрения апелляции.

- Если мы решили изменить или прекратить покрытие для услуги или товара, которые ранее были одобрены, мы отправим вам уведомление перед вступлением изменения в силу.
- Если вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию первого уровня.
- Мы продолжим покрывать услугу или товар, если вы подадите апелляцию первого уровня **в течение 10 календарных дней** с даты, указанной в нашем письме, или до предполагаемой даты вступления в силу решения, в зависимости от того, что наступит позже.
 - В случае соблюдения этого срока вы будете получать услугу или товар без изменений, пока ваша апелляция первого уровня находится на рассмотрении.
 - Объем всех других покрываемых услуг и товаров (которые не являются предметом вашей апелляции) останется без изменений.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если вы не подадите апелляцию до этих дат, то, пока вы ожидаете решения по апелляции, покрытие вашей услуги или лекарственного препарата не будет продолжено.

Мы рассматриваем вашу апелляцию и даем вам ответ.

- При рассмотрении вашей апелляции мы внимательно изучаем всю информацию о вашем запросе на страховое покрытие медицинского обслуживания.
- Мы выясним, были ли соблюдены правила при **отказе** по вашему запросу.
- При необходимости мы соберем больше информации. Мы можем связаться с вами или вашим врачом для получения дополнительной информации.

Существуют сроки рассмотрения апелляции в ускоренном порядке.

- При ускоренном рассмотрении мы должны предоставить вам ответ **в течение 72 часов с момента получения вашей апелляции**. Мы сообщим о своем решении раньше, если этого требует состояние вашего здоровья.

Если мы не предоставим вам ответ в течение 72 часов, мы должны передать ваш запрос на второй уровень апелляционного процесса. После этого рассмотрением вашего вопроса будет заниматься независимая экспертная организация. Далее в этой главе в разделе F4 на стр. 238 мы расскажем вам об этой организации и разъясним процедуру подачи апелляции 2-го уровня.

- **Если мы примем положительное решение относительно части или всего вашего запроса**, мы должны разрешить предоставление или предоставить соответствующее покрытие в течение 72 часов с момента получения вашей апелляции.
- **Если мы примем отрицательное решение относительно части или всего вашего запроса**, мы направим вашу апелляцию в независимую экспертную организацию на второй уровень подачи апелляции.

Существуют сроки рассмотрения стандартной апелляции.

- При стандартном рассмотрении мы должны предоставить вам ответ **в течение 30 календарных дней** с момента получения вашей апелляции по поводу покрытия услуг, которые еще не были вам оказаны.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если ваш запрос касается лекарства по рецепту по программе Medicare Part B, который вы еще не получили, мы предоставим вам ответ **в течение 7 календарных дней** с момента получения вашей апелляции или раньше, если этого требуется состояние вашего здоровья.

Если мы не предоставим вам ответ к указанному сроку, мы должны передать ваш запрос на второй уровень апелляционного процесса. После этого рассмотрением вашего вопроса будет заниматься независимая экспертная организация. Далее в этой главе в разделе F4 на стр. 238 мы расскажем вам об этой организации и разъясним процедуру подачи апелляции 2-го уровня.

Если мы примем положительное решение относительно части или всего вашего запроса, мы должны разрешить предоставление или предоставить соответствующее покрытие в течение 30 календарных дней (или **в течение 7 календарных дней**, если ваш запрос касается лекарства по рецепту по программе Medicare Part B) с момента получения вашей апелляции.

Если мы примем отрицательное решение относительно части или всего вашего запроса, **у вас есть дополнительные права на апелляцию:**

Если мы примем **отрицательное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы отправим вам письмо.

- Если ваша проблема касается покрытия услуги или товара в рамках Medicare, в письме будет указано, что мы выслали материалы вашего дела в независимую экспертную организацию для апелляции второго уровня.
- Если проблема связана со страховым покрытием услуги или товара в рамках программы Medi-Cal, из письма вы узнаете, как подать апелляцию второго уровня.

F4. Подача апелляции второго уровня

Если мы дадим **отрицательный ответ** в отношении части или всей вашей апелляции первого уровня, мы отправим вам письмо. В этом письме указано, покрывается ли обычно услуга или товар программой Medicare, Medi-Cal или обеими программами.

- Если ваша проблема касается услуги или товара, обычно покрываемого в рамках **Medicare**, мы автоматически передадим ваше дело на второй уровень апелляционного процесса сразу после завершения первого уровня.
- Если ваша проблема касается услуги или товара, обычно покрываемого в рамках **Medi-Cal**, апелляцию второго уровня вам нужно подавать самостоятельно. В нашем письме будет сказано, как это сделать. Мы также подробнее рассказываем об этом

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



далее в данной главе на стр. 238. Мы не будем автоматически подавать апелляцию второго уровня за вас, если она связана с услугами или товарами, покрываемыми по программе Medi-Cal.

- Если ваша проблема касается услуги или товара, который может покрываться **как в рамках Medicare, так и в рамках Medi-Cal**, мы автоматически подадим апелляцию второго уровня в независимую экспертную организацию. Вы также можете запросить проведение беспристрастного рассмотрения органами власти штата.

Если вы имеете право на сохранение покрытия после подачи апелляции первого уровня, покрытие услуги, товара или лекарства также может быть продолжено в течение процедуры апелляции второго уровня. О сохранении страхового покрытия во время рассмотрения апелляции 1-го уровня подробнее рассказано в **разделе F4** на стр. 238.

- Если ваша проблема касается услуги, обычно покрываемой в рамках Medicare, покрытие этой услуги не будет продолжено в рамках второго уровня апелляционного процесса, на котором задействована независимая экспертная организация.
- Если ваша проблема касается услуги, обычно покрываемой только в рамках Medi-Cal, покрытие этой услуги будет продолжено, если вы подадите апелляцию второго уровня в течение 10 календарных дней с момента получения письма с нашим решением.

Если ваша проблема касается услуги или товара, обычно покрываемого в рамках Medicare

Рассмотрением вашей апелляции занимается независимая экспертная организация. Это независимая организация, нанятая Medicare.

Официальное название организации, выполняющей независимую экспертизу, — **«независимая экспертная организация» (Independent Review Entity, IRE).**

- Эта организация не связана с нами и не является государственным органом. Компания Medicare выбрала эту компанию в качестве независимой экспертной организации, и Medicare осуществляет надзор за ее деятельностью.
- Мы направляем информацию по вашей апелляции (материалы вашего дела) в эту организацию. Вы имеете право получить бесплатную копию материалов вашего дела.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Вы имеете право предоставить независимой экспертной организации дополнительную информацию для обоснования своей апелляции.
- Специалисты независимой экспертной организации внимательно изучают всю информацию, имеющую отношение к вашей апелляции.

Если вы подавали апелляцию первого уровня с ускоренным рассмотрением, на втором уровне у вас также будет апелляция с ускоренным рассмотрением.

- Если вы подавали нам апелляцию первого уровня с ускоренным рассмотрением, на втором уровне у вас также будет апелляция с ускоренным рассмотрением. Независимая экспертная организация должна предоставить вам ответ по вашей апелляции второго уровня **в течение 72 часов** с момента ее получения.

Если вы подавали стандартную апелляцию первого уровня, на втором уровне у вас также будет стандартная апелляция.

- Если вы подавали нам стандартную апелляцию первого уровня, на втором уровне у вас автоматически будет стандартная апелляция.
- Если ваш запрос касается медицинского товара или услуги, независимая экспертная организация должна предоставить вам ответ по вашей апелляции второго уровня **в течение 30 календарных дней** с момента ее получения.
- Если ваш запрос касается лекарства по рецепту по программе Medicare Part B, независимая экспертная организация должна предоставить вам ответ по вашей апелляции второго уровня **в течение 7 календарных дней** с момента ее получения.

Независимая экспертная организация предоставит вам ответ в письменной форме и объяснит причины своего решения.

- **Если независимая экспертная организация примет положительное решение относительно части или всего вашего запроса на покрытие медицинского товара или услуги, мы должны незамедлительно выполнить требования этого решения:**
 - Одобрить страховое покрытие медицинского обслуживания **в течение 72 часов**, или
 - Предоставить услугу **в течение 14 календарных дней** с момента получения решения независимой экспертной организации в случае **стандартного рассмотрения**, или
 - Предоставить услугу **в течение 72 часов** с момента получения решения независимой экспертной организации в случае **ускоренного рассмотрения**.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если независимая экспертная организация примет **положительное** решение относительно части или всего вашего запроса на покрытие лекарства по рецепту по программе Medicare Part B, мы должны разрешить предоставление или предоставить спорное лекарство по рецепту по программе Medicare Part B:
 - **В течение 72 часов** с момента получения решения независимой экспертной организации в случае **стандартного рассмотрения**, или
 - **В течение 24 часов** с момента получения решения независимой экспертной организации в случае **ускоренного рассмотрения**.
- Если независимая экспертная организация примет **отрицательное** решение относительно части или всей вашей апелляции, это означает, что они согласны с тем, что мы не должны одобрять ваш запрос (или часть вашего запроса) о покрытии медицинского обслуживания. Это называется поддержанием решения или отклонением апелляции.

Если ваш случай соответствует требованиям, вы должны решить, желаете ли вы продолжить апелляционный процесс.

После второго уровня предусмотрено еще три дополнительных уровня апелляционного процесса (всего их пять).

Если ваша апелляция второго уровня была отклонена, но вы отвечаете необходимым требованиям для продолжения апелляционного процесса, вы должны решить, желаете ли вы перейти на третий уровень и подать третью апелляцию. Подробная информация о том, как это сделать, представлена в письменном уведомлении, которое вы получите после апелляции второго уровня.

Апелляциями третьего уровня занимается судья по административным делам или уполномоченный третейский судья. Более подробная информация об апелляциях уровня 3, 4 и 5 приведена в **разделе J** на стр. 275.

Если ваша проблема касается услуги или товара, обычно покрываемого в рамках Medi-Cal

Подать апелляцию 2-го уровня по поводу обслуживания или товара, покрываемого по программе Medi-Cal, можно двумя способами: (1) подача жалобы или запроса на независимую медицинскую экспертизу либо (2) рассмотрение органами власти штата.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



(1) Независимая медицинская экспертиза

Жалобу или запрос на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR) следует подавать в центр поддержки при Департаменте управляемого медицинского обслуживания штата California (DMHC). При подаче жалобы Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) проверит наше решение и вынесет свое постановление. Потребовать проведения независимой медицинской экспертизы (IMR) вы можете по поводу любого медицинского обслуживания или медицинского устройства. Независимая медицинская экспертиза (IMR) — это проверка вашего дела врачами, которые не сотрудничают с нашим планом и не работают в Департаменте управляемого медицинского обслуживания (DMHC). Если решение по независимой медицинской экспертизе (IMR) будет в вашу пользу, мы должны предоставить вам запрошенную услугу или товар. Вы ничего не платите за проведение независимой медицинской экспертизы (IMR).

Вы можете подать жалобу или запрос на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR), если наш план:

- Отказал вам в предоставлении обслуживания или лечения по программе Medi-Cal, изменил либо ограничил такое обслуживание или лечение на том основании, что наш план не считает его необходимым по медицинским показаниям.
- Отказал в страховом покрытии покрываемого по программе Medi-Cal экспериментального или исследовательского лечения серьезного состояния.
- Отказал в оплате уже полученной вами экстренной или неотложной медицинской помощи, покрываемой по программе Medi-Cal.
- Не принял в установленный срок решение по вашей апелляции первого уровня, поданной по поводу обслуживания по программе Medi-Cal. Стандартный срок рассмотрения такой апелляции составляет до 30 календарных дней; при ускоренном рассмотрении срок не может превышать 72 часов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если апелляцию от вашего имени подал ваш поставщик услуг, а мы не получим вашу форму назначения представителя, вы должны будете повторно подать нам апелляцию, прежде чем сможете подать заявку на независимую медицинскую экспертизу (IMR) второго уровня в Департамент управляемого медицинского обслуживания.

Вы имеете право и на независимую медицинскую экспертизу (IMR), и на рассмотрение органами власти штата, кроме случаев, когда для вас уже проводилось рассмотрение органами власти штата по тому же вопросу.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



В большинстве случаев, прежде чем просить о проведении независимой медицинской экспертизы (IMR), вы должны подать апелляцию нам. Информацию о процедуре подачи апелляций 1-го уровня см. на стр. 238. Если вы не согласны с нашим решением, вы можете подать жалобу в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) или обратиться в центр поддержки при Департаменте с просьбой провести независимую медицинскую экспертизу (IMR).

Если вам было отказано в страховом покрытии лечения на том основании, что оно является экспериментальным или проходит клинические испытания, вам не нужно принимать участие в процессе апелляции до подачи запроса на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR).

Если ваша проблема требует неотложной помощи, связана с непосредственной и серьезной угрозой для вашего здоровья или вы испытываете сильную боль, вы можете сразу обратиться в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC), не проходя нашу процедуру апелляции.

Вы должны **подать запрос на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR)** в течение 6 месяцев после того, как мы отправили вам письменное решение по вашей апелляции. Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) может принять ваше заявление по истечении 6-месячного срока при наличии уважительной причины, например если вы не смогли попросить о независимой медицинской экспертизе (IMR) в течение 6 месяцев по состоянию здоровья или не получили надлежащего уведомления от нас о процедуре независимой медицинской экспертизы (IMR).

Как попросить о проведении независимой медицинской экспертизы (IMR)

- Заполните форму жалобы/запроса на независимую медицинскую экспертизу, которая доступна на веб-сайте www.dmhc.ca.gov/fileacomplaint/submitanindependentmedicalreviewcomplaintform.aspx, или позвоните в центр поддержки при Департаменте управляемого медицинского обслуживания (DMHC) по номеру 1-888-466-2219. При использовании ТТУ набирайте 1-877-688-9891.
- Приложите копии писем и других документов, касающихся услуги или товара, в страховом покрытии которых мы вам отказали, если такие документы у вас есть. Это может ускорить проведение независимой медицинской экспертизы (IMR). Присылайте копии документов, а не их оригиналы. Центр поддержки не возвращает никакие документы.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если кто-то помогает вам подать запрос на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR), заполните форму назначения уполномоченного представителя (Authorized Assistant Form). Вы можете загрузить форму на странице www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint/IndependentMedicalReviewComplaintForms.aspx или запросить ее в центре поддержки при Департаменте, позвонив по номеру 1-888-466-2219. При использовании ТТУ набирайте 1-877-688-9891.
- Пришлите заполненную форму и все приложения к ней почтой или факсом по следующему адресу:

Help Center
Department of Managed Health Care
980 Ninth Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814-2725
ФАКС: 916-255-5241

Если вы имеете право на независимую медицинскую экспертизу (IMR), Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) рассмотрит ваше дело и отправит вам письмо в течение 7 календарных дней, сообщив вам, что вы имеете право на независимую медицинскую экспертизу (IMR). После того, как ваше приложение и подтверждающие документы будут получены от вашего плана, решение по независимой медицинской экспертизе (IMR) будет принято в течение 30 календарных дней. Вы должны получить решение по независимой медицинской экспертизе (IMR) в течение 45 календарных дней с момента подачи заполненной заявки.

Если ваше дело срочное и вы имеете право на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR), Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) рассмотрит ваше дело и отправит вам письмо в течение 2 календарных дней, сообщив вам, что вы имеете право на независимую медицинскую экспертизу (IMR). После того, как ваше приложение и подтверждающие документы будут получены от вашего плана, решение по независимой медицинской экспертизе (IMR) будет принято в течение 3 календарных дней. Вы должны получить решение по независимой медицинской экспертизе (IMR) в течение 7 календарных дней с момента подачи заполненной заявки. Если вы недовольны результатами проведенной независимой медицинской экспертизы (IMR), вы можете потребовать рассмотрения вашего дела органами власти штата.

Если Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) не получит все необходимые медицинские документы от вас или вашего лечащего врача, это может увеличить сроки проведения независимой медицинской экспертизы (IMR). Если вы наблюдаетесь у врача, который не сотрудничает с вашим планом медицинского обслуживания, важно, чтобы вы получили медицинскую документацию от этого врача и прислали ее нам. Ваш план медицинского

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



страхования должен получить копии вашей медицинской документации от врачей, сотрудничающих с планом.

Если Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) решит, что ваше дело не соответствует критериям для проведения независимой медицинской экспертизы (IMR), Департамент рассмотрит его в соответствии со своими обычными процедурами рассмотрения жалоб. Решение по вашей жалобе должно быть принято в течение 30 календарных дней со дня подачи заполненной заявки. Если жалоба срочная, решение по ней будет принято раньше.

(2) Рассмотрение органами власти штата

Вы можете запросить рассмотрение органами власти штата в отношении покрываемых по программе Medi-Cal услуг или товаров. Если ваш врач или другой поставщик услуг запросил услугу или товар, которые мы не одобрили, или мы решили не продолжать платить за услугу или товар, которые вы уже получаете, и мы дали отрицательный ответ на вашу апелляцию первого уровня, вы имеете право попросить о рассмотрении органами власти штата.

В большинстве случаев **запрос на рассмотрение органами власти штата необходимо подать в течение 120 дней** после даты присланного вам уведомления о вашем праве на проведение такого рассмотрения (Your Hearing Rights).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы просите о рассмотрении вашего дела органами власти штата, потому что мы сообщили вам об изменении или прекращении обслуживания, которое вы получаете, и вы хотите продолжать получать его, пока ожидаете результатов рассмотрения, **срок подачи запроса сокращается**. Более подробную информацию см. в разделе «Сохраняется ли страховое покрытие спорного обслуживания во время рассмотрения апелляции 2-го уровня?» на стр. 238.

Есть два способа подать запрос на рассмотрение органами власти штата.

1. Вы можете заполнить «Запрос на рассмотрение органами власти штата» в конце уведомления о принятом решении. Вам следует привести всю необходимую информацию: имя и фамилия полностью; адрес; номер телефона; название плана или округа, предпринявшего спорные действия; программа помощи, имеющая отношение к вашей апелляции; подробное объяснение причин, заставивших вас обратиться с запросом на проведение рассмотрения органами власти. После этого заполненный запрос нужно подать одним из следующих способов:
 - В отдел социального обеспечения (welfare department) вашего округа по адресу, указанному в уведомлении.
 - В Департамент социальных служб (Department of Social Services) штата California:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, California 94244-2430

- В отдел по рассмотрению органами власти штата по факсу 916-651-5210 или 916-651-2789.
2. Вы можете позвонить в Департамент социальных служб (Department of Social Services) штата California по номеру 1-800-952-5253. При использовании ТТУ набирайте 1-800-952-8349. Если вы решите попросить о рассмотрении органами власти штата по телефону, помните, что эти телефонные линии часто бывают заняты.

Организация, проводящая беспристрастное рассмотрение органами власти, предоставит вам решение в письменной форме и объяснит причины своего решения.

- Если организация, проводящая беспристрастное рассмотрение органами власти, примет **положительное** решение относительно части или всего вашего запроса на покрытие медицинского товара или услуги, мы должны разрешить предоставление или предоставить услугу или товар **в течение 72 часов** с момента получения их решения.
- Если организация, проводящая беспристрастное рассмотрение органами власти, примет **отрицательное** решение относительно части или всей вашей апелляции, это означает, что они согласны с тем, что мы не должны одобрять ваш запрос (или часть вашего запроса) о покрытии медицинского обслуживания. Это называется поддержанием решения или отклонением апелляции.

Если независимая экспертная организация или организация, проводящая беспристрастное рассмотрение органами власти, примет **отрицательное** решение в отношении всего или части запрашиваемого вами покрытия, у вас есть дополнительные права на обжалование.

Если на втором уровне апелляция рассматривалась **независимой экспертной организацией**, вы можете подать апелляцию еще раз, только если стоимость запрашиваемой услуги или товара в долларовом выражении соответствует определенной минимальной сумме. Апелляциями третьего уровня занимается судья по административным делам или уполномоченный третейский судья. **В письме, которое вы получите от независимой экспертной организации, будут разъяснены права на дальнейшее рассмотрение апелляции, которые у вас могут быть.**

В письме, которое вы получите от организации, проводящей беспристрастное рассмотрение органами власти, описывается следующий вариант подачи апелляции.

Более подробную информацию о ваших правах на подачу апелляции выше уровня 2 см. в **разделе J** на стр. 275.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



F5. Проблемы, связанные с оплатой

Мы не разрешаем сотрудничающим с планом поставщикам услуг выставять вам счета за покрываемое обслуживание и товары. Это правило действует даже тогда, когда мы платим поставщику услуг меньше, чем обычно взимаемая им плата за покрываемую услугу или товар. **Вы никогда не должны оплачивать остаток по какому-либо счету.**

Если вы получите счет за покрываемые услуги и товары, перешлите его нам. **Вы не должны оплачивать счет самостоятельно.** Мы свяжемся с этим поставщиком услуг напрямую и решим возникшую проблему. Если вы оплатите такой счет, то можете получить возмещение расходов при условии соблюдения правил получения услуг или товаров.

Дополнительную информацию см. в **главе 7 Справочника участника плана**. В ней описаны ситуации, в которых вам может понадобиться запросить у нас возмещение расходов или попросить нас оплатить счет, полученный от поставщика услуг. Кроме того, там рассказывается, как прислать нам необходимые документы, если вы просите нас об оплате.

Направляя запрос на возмещение расходов, вы направляете запрос на предоставление решения о страховом покрытии. Мы проверим, подлежат ли оплаченные вами услуга или товар страховому покрытию. Мы также проверим, соблюдали ли вы правила по использованию вашего покрытия.

- Если оплаченная вами услуга или товар покрывается планом и вы соблюдали все правила, мы направим вашему поставщику услуг плату за эту услугу или товар в течение 60 календарных дней после получения вашего запроса. Затем поставщик услуг направит оплату вам.
- Если вы еще не оплатили услугу или товар, мы отправим платеж непосредственно поставщику услуг. Факт платежа означает **положительный** ответ на ваш запрос на решение о страховом покрытии.
- Если услуга или товар не покрываются или вы не соблюдали все правила, мы отправим вам письмо с извещением о том, что не будем их оплачивать, и объясним почему.

Если вы не согласны с нашим решением не производить оплату, **вы можете подать апелляцию**. Следуйте процедуре подачи апелляции, описанной в **разделе F3** на стр. 234. При выполнении этой инструкции обратите внимание на следующее:

- Если вы подадите апелляцию в отношении возмещения расходов, мы должны будем предоставить вам наш ответ в течение 30 календарных дней с момента ее получения.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если вы направите нам запрос на возмещение расходов на медицинское обслуживание, которое вы уже получили и оплатили самостоятельно, вы не можете запрашивать ускоренное рассмотрение апелляции.

Если мы примем **отрицательное** решение в отношении вашей апелляции, а услуга или товар обычно покрывается в рамках **Medicare**, мы направим ваш запрос на рассмотрение независимой экспертной организации. Если это произойдет, мы уведомим вас письмом.

- Если независимая экспертная организация отменит наше решение об отказе в оплате, мы должны будем прислать запрошенную вами сумму вам или вашему поставщику услуг в течение 30 календарных дней. Если по вашей апелляции принято **положительное** решение на любом уровне ее рассмотрения выше второго, мы должны отправить запрошенную вами сумму вам или вашему поставщику медицинских услуг в течение 60 календарных дней.
- Если независимая экспертная организация дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции, это означает, что они согласны с тем, что мы не должны одобрять ваш запрос. Это называется поддержанием решения или отклонением апелляции. Вы получите письмо, где объяснены ваши права на возможную дальнейшую подачу апелляций. Более подробную информацию о дополнительных уровнях подачи апелляции см. в **разделе J** на стр. 275.

Если мы примем **отрицательное** решение в отношении вашей апелляции, а услуга или товар обычно покрывается в рамках **Medi-Cal**, вы можете самостоятельно подать апелляцию второго уровня. Мы не будем автоматически подавать апелляцию второго уровня за вас. Более подробную информацию см. в **разделе F4** на стр. 238.

Г. Лекарства по рецепту по программе Medicare Part D

В число услуг, предоставляемых нашим планом, входит страховое покрытие многих лекарств по рецепту. Большинство этих лекарств покрываются по программе Part D. Некоторые лекарства программа Medicare Part D не покрывает, но их может покрывать программа Medi-Cal. **Этот раздел относится только к апелляциям по поводу лекарств, покрываемых по программе Part D.** В этом разделе мы будем использовать слово «лекарство» или «препарат» в значении «лекарство, покрываемое по программе Part D».

Для включения в объем страхового покрытия препарат должен применяться в соответствии с показаниями, приемлемыми с медицинской точки зрения. Это означает, что использование лекарства одобрено Управлением по контролю качества продуктов питания и лекарственных препаратов (Food and Drug Administration, FDA) или основано на

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



данных, содержащихся в определенных медицинских справочниках. Более подробную информацию о показаниях, принятых в медицинской практике, см. в разделе В3 главы 5 на стр. 165 *Справочника участника плана*.

G1. Решения о страховом покрытии по программе Part D и апелляции

Ниже приведены примеры решений о покрытии ваших лекарств по программе Part D, которые вы можете запросить.

- Вы обращаетесь к нам с запросом на исключение, в том числе с запросом на:
 - Покрытие по программе Part D лекарства, отсутствующего в нашем Перечне лекарств.
 - Отмену ограничения по покрытию лекарства (например, ограничение количества, которое вы можете получить).
- Вы хотите узнать, покрываем ли мы лекарство в вашем случае (например, лекарство включено в Перечень лекарств, но мы требуем от вас получить вначале наше разрешение на его использование).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если фармацевт в аптеке говорит, что не может выдать вам лекарство по рецепту, он также должен выдать вам письменное уведомление, объясняющее, как связаться с нами для получения решения о страховом покрытии.

Другое название первоначального решения о покрытии лекарства по программе Part D — «**заключение о страховом покрытии**».

- Вы просите нас возместить расходы на лекарство, которое вы уже приобрели. Такая просьба представляет собой запрос на решение о страховом покрытии.

Если вы не согласны с нашим решением о страховом покрытии, вы можете подать апелляцию на наше решение. В этом разделе объясняется, как подать запрос на решение о страховом покрытии и как подать апелляцию в случае несогласия с нашим решением. Приведенная ниже таблица поможет вам найти необходимую информацию.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



В какой ситуации вы оказались?			
Вам необходимо лекарство, которое не включено в наш Перечень лекарств, либо вам необходимо, чтобы мы отменили правило или ограничение для покрываемого нами лекарства.	Вы хотите, чтобы мы покрыли лекарство из нашего Перечня лекарств, и считаете, что соответствуете всем правилам и ограничениям плана (например, о предварительном разрешении), касающимся необходимого вам лекарства.	Вы хотите направить нам запрос на возмещение расходов на уже полученные и оплаченные вами лекарства.	Мы сообщили вам, что не будем покрывать лекарство или возмещать его стоимость в том объеме, в котором вы этого хотите.
Вы можете попросить нас сделать исключение. (Это один из видов решений о страховом покрытии.)	Вы можете попросить нас принять решение о страховом покрытии.	Вы можете попросить нас выплатить вам возмещение. (Это один из видов решений о страховом покрытии.)	Вы можете подать апелляцию. (Это значит, что вы просите нас пересмотреть наше решение.)
Сначала см. раздел G2 на стр. 250, а затем разделы G3 и G4 на стр. 252 соответственно.	См. раздел G4 на стр. 252.	См. раздел G4 на стр. 252.	См. раздел G5 на стр. 256.

G2. Исключения в отношении лекарств по программе Part D

Если страховое покрытие лекарства вас не устраивает, вы можете обратиться к нам с запросом на «исключение». Если мы решим отказать вам в предоставлении исключения, вы можете подать апелляцию.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если вы запрашиваете исключение, вашему врачу или другому лицу, выписавшему вам рецепт, необходимо предоставить нам медицинское обоснование запроса на предоставление исключения.

Запрос на покрытие лекарства, не входящего в наш Перечень лекарств, либо запрос о снятии ограничения на лекарство иногда называется запросом на **исключение из перечня покрываемых лекарств**.

Приводим примеры ситуаций, когда вам, вашему врачу или другому лицу, выписавшему вам рецепт, можно обращаться к нам с запросом на исключение.

1. Покрытие лекарства, которое не входит в наш Перечень лекарств.

- Вы не можете получить исключение в отношении требуемой суммы доплаты за лекарство.

2. Отмена ограничения в отношении покрываемого лекарств

- Дополнительные правила и ограничения применяются к некоторым лекарствам из нашего Перечня лекарств (более подробную информацию см. в разделе **С главы 5** на стр. 166 *Справочника участника плана*).
- Дополнительные правила и ограничения в отношении определенных лекарств включают следующее:
 - Требование использовать непатентованные аналоги вместо патентованных лекарств.
 - Получение предварительного разрешения от плана до предоставления нами согласия на покрытие лекарства. Иногда это называется предварительным разрешением.
 - Требование попробовать лечение другими лекарствами, прежде чем мы согласимся покрывать лекарство, которым вы хотите лечиться. Иногда это называется поэтапным лечением.
 - Ограничения на количество. В отношении некоторых лекарств установлено ограничение по количеству препарата, которое вы можете приобрести.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



G3. Что важно знать о запросах на исключение

Ваш врач или другое лицо, выписавшее вам рецепт, должны предоставить нам медицинское обоснование.

Ваш врач или другое лицо, выписавшее вам рецепт, должны предоставить нам медицинское обоснование запроса на исключение. Чтобы ускорить принятие решения, перешлите эту медицинскую информацию от своего врача или другого лица, выписавшего вам рецепт, вместе со своим запросом на исключение.

Наш Перечень лекарств зачастую включает более одного препарата для лечения определенного состояния. Эти лекарства называются альтернативными. Если альтернативное лекарство так же эффективно, как запрашиваемое вами лекарство, и не будет вызывать больше побочных эффектов или других проблем со здоровьем, скорее всего, мы **не одобрим** ваш запрос на исключение.

Мы дадим положительный или отрицательный ответ на ваш запрос.

- Если мы даем **положительный** ответ на ваш запрос на исключение, то решение обычно остается в силе до конца календарного года. Оно действует до тех пор, пока ваш врач продолжает выписывать вам это лекарство и пока оно остается безопасным и эффективным для лечения вашего состояния.
- Если мы даем **отрицательный** ответ на ваш запрос на исключение, вы можете подать апелляцию. Информацию о процедуре подачи апелляции в случае **отклонения** вашего запроса см. в **разделе G5** на стр. 256.

В следующем разделе речь идет о том, как попросить нас принять решение о страховом покрытии, в том числе об исключении.

G4. Запрос на решение о страховом покрытии, включая запрос на исключение

- Чтобы попросить нас принять нужное вам решение о страховом покрытии, позвоните по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711), напишите нам или пришлите факс. Это можете сделать вы, ваш врач (или другое лицо, выписывающее лекарство) или ваш представитель. Укажите ваше имя, контактную информацию и сведения о вашем страховом требовании. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.
- Вы, ваш врач (или иное лицо, выписавшее рецепт) либо лицо, действующее от вашего имени, может направить запрос на решение о страховом покрытии. Действовать от вашего имени вы также можете попросить адвоката.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Информацию о том, как назначить кого-либо своим представителем, см. в **разделе E3** на стр. 228.
- Письменное разрешение действовать от вашего имени не требуется, если за вас за решением о страховом покрытии обращается ваш врач или другое лицо, выписавшее рецепт.
- Если вы хотите направить нам запрос на возмещение расходов на лекарство, см. раздел **A главы 7** на стр. 188 *Справочника участника плана*.
- Если вы просите сделать для вас исключение, вам нужно предоставить обоснование своего запроса. В обосновании приводятся медицинские причины необходимости исключения, предоставленные вашим врачом или другим лицом, выписавшим рецепт.
- Ваш врач или другое лицо, выписавшее вам рецепт, могут направить нам обоснование по факсу или по почте. Они также могут сообщить причины по телефону, а затем прислать обоснование по факсу или по почте.

Если этого требует состояние вашего здоровья, запрашивайте «срочное решение о предоставлении страхового покрытия».

При вынесении решения мы будем использовать стандартные сроки, если только мы не согласились на ускоренные сроки.

- **Стандартный срок принятия решения о страховом покрытии** составляет не более 72 часов с момента получения обоснования запроса от вашего врача.
- **Срок принятия решения о страховом покрытии в ускоренном порядке** составляет не более 24 часов с момента получения обоснования запроса от вашего врача.

Другое название срочного решения о страховом покрытии — **«ускоренное заключение о страховом покрытии»**.

Вы можете получить срочное решение о страховом покрытии, если:

- Оно касается лекарства, которое вы не получили. Вы не можете получить срочное решение о страховом покрытии, если ваш запрос касается оплаты уже приобретенного вами лекарства.
- Соблюдение стандартных сроков может стать причиной серьезного ущерба вашему здоровью или дееспособности.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если ваш врач или другое лицо, выписавшее вам рецепт, сообщит нам, что состояние вашего здоровья требует принятия срочного решения о страховом покрытии, мы согласимся и предоставим его вам. Мы отправим вам соответствующее письмо.

- Если вы направляете запрос на срочное решение о страховом покрытии без поддержки врача или другого лица, выписавшего вам рецепт, мы сами примем решение о возможности получения вами срочного решения о покрытии.
- Если мы решим, что состояние вашего здоровья не отвечает требованиям для срочного решения о страховом покрытии, мы будем соблюдать стандартные сроки рассмотрения.

Мы отправим вам соответствующее письмо. В письме также будет указано, как вы можете подать жалобу по поводу нашего решения.

Вы можете подать срочную жалобу и получить ответ в течение 24 часов. Более подробную информацию о процедуре подачи жалоб, включая быстрые жалобы, см. в **разделе К** на стр. 279.

Сроки принятия срочного решения о страховом покрытии

- При ускоренном рассмотрении мы должны предоставить вам ответ в течение 24 часов с момента получения вашего запроса. Если вы подаете запрос на исключение, мы предоставим вам ответ в течение 24 часов с момента получения обоснования запроса от вашего врача. Мы предоставим ответ раньше, если этого требует состояние вашего здоровья.
- В случае несоблюдения нами указанного срока мы направим ваш запрос на второй уровень апелляционного процесса, где он будет рассматриваться независимой экспертной организацией. Более подробную информацию об апелляции 2-го уровня см. в **разделе G6** на стр. 258.
- Если мы примем **положительное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы предоставим вам покрытие в течение 24 часов с момента получения вашего запроса или обоснования запроса от вашего врача.
- Если мы примем **отрицательное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы отправим вам письмо с объяснением причин. В письме также описана процедура подачи апелляции.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Сроки принятия стандартного решения о покрытии лекарства, которое вы еще не получили

- Если мы рассматриваем ваш запрос в стандартные сроки, мы должны дать ответ в течение 72 часов после получения запроса. Если вы подаете запрос на исключение, мы предоставим вам ответ в течение 72 часов с момента получения обоснования запроса от вашего врача. Мы предоставим ответ раньше, если этого требует состояние вашего здоровья.
- В случае несоблюдения нами указанного срока мы направим ваш запрос на второй уровень апелляционного процесса, где он будет рассматриваться независимой экспертной организацией.
- Если мы примем **положительное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы предоставим вам покрытие в течение 72 часов с момента получения вашего запроса или обоснования запроса на исключение от вашего врача.
- Если мы примем **отрицательное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы отправим вам письмо с объяснением причин. В письме также описана процедура подачи апелляции.

Сроки принятия стандартного решения о покрытии уже приобретенного вами лекарства

- Мы должны вам ответить в течение 14 календарных дней после получения вашего запроса.
- В случае несоблюдения нами указанного срока мы направим ваш запрос на второй уровень апелляционного процесса, где он будет рассматриваться независимой экспертной организацией.
- Если мы примем **положительное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы возместим ваши расходы в течение 14 календарных дней.
- Если мы примем **отрицательное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы отправим вам письмо с объяснением причин. В письме также описана процедура подачи апелляции.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



G5. Подача апелляции первого уровня

Другое название апелляции в наш план страхования на решение о покрытии лекарства по программе Part D — **пересмотр решения**.

- Чтобы начать процесс **стандартной апелляции** или **апелляции с ускоренным рассмотрением**, позвоните по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711), напишите нам или пришлите факс. Это можете сделать вы, ваш врач (или другое лицо, выписывающее лекарство) или ваш представитель. Укажите ваше имя, контактную информацию и сведения о вашем страховом требовании.
- Срок подачи апелляции составляет **60 календарных дней** с даты письма, уведомляющего вас о нашем решении.
- Если вы пропустили этот срок по уважительной причине, мы можем дать вам дополнительное время для подачи апелляции. Примеры уважительных причин: вы тяжело болели; мы сообщили вам неверную информацию о том, в какие сроки можно подать апелляцию. При подаче апелляции вам нужно будет объяснить причину, по которой вы не подали ее в срок.
- У вас есть право попросить у нас бесплатные копии документов, имеющих отношение к вашей апелляции. Вы и ваш врач также можете предоставить нам больше информации, чтобы поддержать вашу апелляцию.

Если состояние вашего здоровья требует быстрого ответа, попросите нас провести ускоренное рассмотрение вашей апелляции.

Другое название апелляции с ускоренным рассмотрением — **«ускоренное повторное рассмотрение решения»**.

- Если вы подаете апелляцию на принятое нами решение о покрытии лекарства, еще не полученного вами, вам и вашему врачу или другому лицу, выписавшему вам рецепт, необходимо решить, нужна ли вам апелляция с ускоренным рассмотрением.
- Требования для подачи апелляции с ускоренным рассмотрением такие же, что и для срочного решения о страховом покрытии. Более подробную информацию см. в **разделе G4** на стр. 252.

Мы рассматриваем вашу апелляцию и даем вам ответ.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- При рассмотрении вашей апелляции мы еще раз внимательно изучаем всю информацию о вашем запросе на покрытие.
- Мы выясним, были ли соблюдены правила при **отказе** по вашему запросу.
- Мы можем связаться с вами, вашим врачом или другим лицом, выписывающим вам лекарство, для получения дополнительной информации.

Сроки ускоренного рассмотрения апелляции первого уровня

- При ускоренном рассмотрении мы должны предоставить вам ответ **в течение 72 часов** с момента получения вашей апелляции.
- Мы предоставим ответ раньше, если этого требует состояние вашего здоровья.

Если мы не предоставим вам ответ в течение 72 часов, мы должны передать ваш запрос на второй уровень апелляционного процесса. После этого рассмотрением вашего вопроса будет заниматься независимая экспертная организация. Информацию об экспертной организации и процедуре подачи апелляции 2-го уровня см. в **разделе G6** на стр. 258.

- **Если мы примем положительное решение относительно части или всего вашего запроса**, мы должны предоставить соответствующее покрытие в течение 72 часов с момента получения вашей апелляции.
- Если мы примем **отрицательное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы отправим вам письмо с объяснением причин и описанием процедуры подачи апелляции.

Стандартные сроки рассмотрения апелляции первого уровня

- При стандартном рассмотрении мы должны предоставить вам ответ **в течение 7 календарных дней** с момента получения вашей апелляции по поводу лекарственного препарата, который вы не получили.
- Мы предоставим вам наше решение раньше, если вы еще не получили лекарство и этого требует состояние вашего здоровья. Если вы считаете, что состояние вашего здоровья требует быстрого ответа, попросите нас провести ускоренное рассмотрение вашей апелляции.

Если мы не предоставим вам решение в течение 7 календарных дней, мы должны передать ваш запрос на второй уровень апелляционного процесса. После этого рассмотрением вашего вопроса будет заниматься независимая экспертная организация. Информацию об экспертной организации и процедуре подачи апелляции 2-го уровня см. в **разделе G6** на стр. 258.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если мы даем положительное решение относительно части или всего вашего запроса:

- Мы должны **предоставить соответствующее покрытие** как можно скорее, насколько это позволяет ваше состояние здоровья, но **не позднее 7 календарных дней** с момента получения вашей апелляции.
- Мы должны **возместить расходы** на уже приобретенное вами лекарство **в течение 30 дней** с момента получения вашей апелляции.

Если мы даем отрицательное решение относительно части или всего вашего запроса:

- Мы отправим вам письмо с объяснением причин и описанием процедуры подачи апелляции.
- Мы должны предоставить вам ответ о возмещении расходов на уже приобретенное вами лекарство **в течение 14 календарных дней** с момента получения вашей апелляции.

Если мы не предоставим вам решение в течение 14 календарных дней, мы должны передать ваш запрос на второй уровень апелляционного процесса. После этого рассмотрением вашего вопроса будет заниматься независимая экспертная организация. Информацию об экспертной организации и процедуре подачи апелляции 2-го уровня см. в **разделе G6** на стр. 258.

- Если мы примем **положительное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы должны возместить ваши расходы в течение 30 календарных дней с момента получения вашего запроса.
- Если мы примем **отрицательное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы отправим вам письмо с объяснением причин и описанием процедуры подачи апелляции.

G6. Подача апелляции второго уровня

Если мы даем **отрицательный** ответ по вашей апелляции первого уровня, вы можете принять наше решение или подать еще одну апелляцию. Если вы решите подать еще одну апелляцию, вы перейдете на второй уровень апелляционного процесса. **Независимая экспертная организация** рассматривает наше решение, если мы даем **отрицательный** ответ по вашей первой апелляции. Эта организация решает, следует ли нам изменить решение.

Официальное название организации, выполняющей независимую экспертизу, — **независимая экспертная организация (Independent Review Entity, IRE).**

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Чтобы подать апелляцию второго уровня, вы, ваш представитель, ваш врач или другое лицо, выписавшее вам рецепт, должны связаться с независимой экспертной организацией **в письменной форме** и подать запрос на пересмотр вашего случая.

- Если мы даем **отрицательный** ответ на вашу апелляцию первого уровня, мы пришлем вам письмо с **инструкцией о порядке подачи апелляции второго уровня** в независимую экспертную организацию. В инструкции содержится информация о том, кто может подавать апелляцию второго уровня, в какие сроки это следует сделать и как связаться с организацией.
- Если вы подадите апелляцию в независимую экспертную организацию, мы отправим им всю имеющуюся у нас информацию о вашей апелляции. Такая информация называется «материалы дела». Вы имеете право получить **бесплатную копию материалов вашего дела**.
- Вы имеете право предоставить независимой экспертной организации дополнительную информацию для обоснования своей апелляции.

Независимая экспертная организация рассмотрит вашу апелляцию второго уровня в отношении препаратов по программе Part D и предоставит вам письменный ответ. Более подробную информацию о независимой экспертной организации см. в **разделе F4** на стр. 238.

Сроки ускоренного рассмотрения апелляции второго уровня

Если этого требует состояние вашего здоровья, запросите у независимой экспертной организации ускоренное рассмотрение апелляции.

- Если они согласятся рассмотреть вашу апелляцию в ускоренном порядке, они должны предоставить вам ответ **в течение 72 часов** после получения запроса на апелляцию.
- Если они примут **положительное** решение относительно части или всего вашего запроса, мы должны предоставить одобренное покрытие лекарства **в течение 24 часов** после получения решения от независимой экспертной организации.

Стандартные сроки рассмотрения апелляции второго уровня

Если вы подаете стандартную апелляцию второго уровня, независимая экспертная должна предоставить вам ответ:

- **В течение 7 календарных дней** после получения апелляции по поводу лекарства, которое вы не получили.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- **В течение 14 календарных дней** после получения апелляции по поводу возмещения расходов на уже приобретенное вами лекарство.

Если независимая экспертная организация примет **положительное** решение относительно части или всего вашего запроса:

- Мы должны предоставить одобренное покрытие лекарства **в течение 72 часов** с момента получения решения от независимой экспертной организации.
- Мы должны возместить вам расходы на уже приобретенное вами лекарство в течение 30 календарных дней с момента получения решения от независимой экспертной организации.

Если независимая экспертная организация дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции, это означает, что они согласны с нашим решением о неодобрении вашего запроса. Это называется поддержанием решения или отклонением апелляции.

Если независимая экспертная организация дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции второго уровня, у вас есть право подать апелляцию третьего уровня, если стоимость запрашиваемого вами лекарства в долларовом выражении соответствует минимальной стоимости в долларовом выражении. Если стоимость запрашиваемого вами лекарства в долларовом выражении меньше необходимого минимума, вы не можете подать еще одну апелляцию. В этом случае решение по апелляции второго уровня является окончательным. Независимая экспертная организация направит вам письмо, в котором указана минимальная стоимость в долларовом выражении, которая необходима для подачи апелляции третьего уровня.

Если стоимость запрашиваемого вами лекарства в долларовом выражении соответствует требованию, вы должны решить, желаете ли вы продолжить апелляционный процесс.

- После второго уровня предусмотрено еще три дополнительных уровня апелляционного процесса.
- Если независимая экспертная организация дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции второго уровня и вы соответствуете требованию для продолжения апелляционного процесса, вам следует:
 - Решить, хотите ли вы подать апелляцию третьего уровня.
 - Более подробная информация о процедуре подачи апелляции третьего уровня будет приведена в письме, отправленном независимой экспертной организацией после рассмотрения вашей апелляции второго уровня.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Апелляциями третьего уровня занимается судья по административным делам или уполномоченный третейский судья. Информация об апелляциях уровня 3, 4 и 5 приведена в разделе J на стр. 275.

Н. Запрос на покрытие более длительного пребывания в больнице

При поступлении в больницу вы имеете право на получение всех покрываемых услуг больницы, которые требуются для диагностики и лечения вашей болезни или травмы. Более подробную информацию о покрытии стационарного лечения, доступном в рамках нашего плана, см. в разделе D главы 4 на стр. 87 Справочника участника плана.

На протяжении всего вашего пребывания в больнице в рамках страхового покрытия ваш врач и сотрудники больницы будут готовить вас ко дню выписки. Они также помогут организовать уход, который может понадобиться вам после выписки.

- День, когда вы покидаете больницу, называется «днем выписки».
- О дне выписки вам сообщает ваш врач или сотрудник больницы.

Если вы считаете, что вас просят покинуть больницу преждевременно, или вас беспокоит вопрос о вашем обслуживании после выписки, вы можете попросить продлить ваше пребывание в больнице. В этом разделе рассказывается, как это сделать.

Н1. Ваши права в качестве участника программы Medicare

В течение двух дней после того, как вы попадете в больницу, сотрудник или медсестра даст вам письменное уведомление под названием «**An Important Message from Medicare about Your Rights**» (**Важное уведомление от Medicare о ваших правах**). Все участники программы Medicare получают копию этого уведомления при поступлении в больницу.

Если вы не получили это уведомление, попросите его у любого сотрудника больницы. Если вам нужна помощь, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы. Кроме того, вы можете позвонить по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Линия работает круглосуточно и без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048.

- Внимательно **прочитайте уведомление** и задайте вопросы, если вам что-то неясно. Уведомление содержит информацию о ваших правах как пациента больницы, включая право:
 - Получать во время пребывания в больнице и после выписки покрываемое программой Medicare обслуживание. Знать, в чем состоит это обслуживание, кто за него платит и где вы его можете получить.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Участвовать в принятии решений о длительности вашего пребывания в больнице.
- Знать о том, как сообщать о любых сомнениях в качестве помощи, которую вы получаете в больнице.
- Подавать апелляцию по поводу решения о выписке из больницы, если вы считаете, что вас выписывают слишком рано.
- **Подпишите уведомление** в подтверждение того, что вы его получили и понимаете свои права.
 - Уведомление можете подписать вы или лицо, действующее от вашего имени.
 - Подписание уведомления подтверждает **только** факт ознакомления с информацией о ваших правах. Подписание **не означает**, что вы согласны с датой выписки, которую вам мог назвать ваш врач или сотрудники больницы.
- **Сохраните вашу копию** подписанного уведомления. В ней вы сможете найти необходимую вам информацию.

Если вы подписали уведомление более чем за два дня до даты вашей выписки из больницы, вы получите еще один экземпляр перед выпиской.

Чтобы посмотреть копию данного уведомления заранее, вы можете:

- Позвонить в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы
- Позвонить в программу Medicare по номеру 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227). Линия работает круглосуточно и без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048.
- Посетить веб-сайт www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Н2. Подача апелляции первого уровня

Если вы хотите, чтобы мы покрыли услуги, полученные вами во время долгосрочного пребывания в стационаре, подайте апелляцию. Организация повышения качества обслуживания рассмотрит апелляцию первого уровня, чтобы проверить, оправдана ли с медицинской точки зрения назначенная вам дата выписки.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Организация повышения качества обслуживания представляет собой группу врачей и других медицинских специалистов, услуги которых оплачиваются федеральным правительством. Эти эксперты выполняют проверку качества обслуживания участников программы Medicare и помогают повысить качество работы. Эти эксперты не являются частью нашего плана.

Организация повышения качества обслуживания в штате California называется Livanta. Связаться со специалистами можно по номеру 1-877-588-1123 (TTY: 1-855-887-6668). Контактная информация также представлена в уведомлении, «Важном сообщении о ваших правах от Medicare» (An Important Message from Medicare about Your Rights) и в разделе F **главы 2** на стр. 32.

Позвонить в Организацию повышения качества обслуживания нужно до того, как вы покинете больницу, и не позднее запланированной даты выписки.

- **Если вы позвоните до того, как покинете больницу,** вы сможете остаться в стационаре после запланированной даты выписки бесплатно, пока вы ждете принятия решения по вашей апелляции от Организации повышения качества обслуживания.
- **Если вы не позвоните, чтобы подать апелляцию,** и решите остаться в больнице после запланированной даты выписки, вам, возможно, придется оплатить все расходы на стационарное лечение, которое вы получите после запланированной даты выписки.
- **Если вы пропустили срок** обращения в Организацию повышения качества обслуживания по поводу вашей апелляции, вы можете подать апелляцию напрямую нам. Информацию о процедуре подачи апелляции нам см. в **разделе G4** на стр. 252.
- Поскольку пребывание в больнице покрывают обе программы — и Medicare, и Medi-Cal, — если Организация повышения качества обслуживания не рассмотрит ваш запрос на продление пребывания в больнице или вы считаете, что у вас срочная ситуация и существует непосредственная и серьезная угроза для вашего здоровья, либо испытываете сильную боль, вы можете также подать жалобу или запрос на проведение независимой медицинской экспертизы в Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California (DMHC). Информацию о том, как подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) жалобу и запрос на проведение независимой медицинской экспертизы, см. в разделе F4 на стр. 238.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если вам нужна помощь, обращайтесь за ней. Если у вас есть вопросы или вам необходима помощь:

- Позвоните в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы.
- Позвоните в Программу консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) по номеру 1-800-434-0222.

Направьте запрос на срочный пересмотр. Действуйте быстро и свяжитесь с Организацией повышения качества обслуживания для подачи запроса о проведении срочного пересмотра вашей выписки из больницы.

Юридический термин для «срочного пересмотра» — «**незамедлительный пересмотр**» или «**ускоренный пересмотр**».

Как проходит процедура срочного пересмотра

- Специалисты по пересмотру в Организации повышения качества обслуживания спросят вас или вашего представителя, почему вы считаете, что страховое покрытие необходимо продлить после запланированной даты выписки. Вы не обязаны, но можете предоставить письменное заявление.
- Специалисты по пересмотру также проанализируют вашу медицинскую документацию, поговорят с вашим врачом и изучат информацию, предоставленную больницей и нашим планом.
- К полудню дня, следующего за днем, в который специалисты по пересмотру сообщили нам о вашей апелляции, вы получите еще одно уведомление, в котором объясняется, почему ваш врач, больница и мы считаем вашу выписку в указанную дату правильной и обоснованной с медицинской точки зрения.

Юридический термин для этого письменного уведомления — «**Подробное уведомление о выписке**» (**Detailed Notice of Discharge**). Вы можете получить образец этого уведомления, обратившись в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы, или по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), круглосуточно, без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048. Вы также можете ознакомиться с примером уведомления на веб-сайте www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Организация повышения качества обслуживания предоставит вам ответ на вашу апелляцию в течение суток после получения всей необходимой информации.

Если Организация повышения качества обслуживания дает **положительный** ответ по вашей апелляции:

- Мы будем предоставлять покрываемые услуги стационарного лечения в течение периода, пока они необходимы вам по медицинским показаниям.

Если Организация повышения качества обслуживания качества дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции:

- Они согласны с тем, что запланированная дата вашей выписки обоснована с медицинской точки зрения.
- Наше покрытие ваших услуг стационарного лечения закончится в полдень дня, следующего за датой предоставления вам ответа на вашу апелляцию Организацией повышения качества обслуживания.
- Возможно, вам придется оплатить все расходы на больничный уход, полученный после полудня дня, следующего за датой предоставления вам ответа на вашу апелляцию Организацией повышения качества обслуживания.
- Если Организация повышения качества обслуживания отклонила вашу апелляцию первого уровня **и при этом** вы остались в больнице после запланированной даты выписки, вы можете подать апелляцию второго уровня.

НЗ. Подача апелляции второго уровня

Во время рассмотрения апелляции второго уровня вы направляете в Организацию повышения качества обслуживания запрос о повторном рассмотрении решения, принятого ею по вашей апелляции первого уровня. Связаться со специалистами можно по номеру 1-877-588-1123 (TTY: 1-855-887-6668).

Вы обязаны подать запрос о таком пересмотре **в течение 60 календарных дней** после даты **отклонения** Организацией повышения качества обслуживания вашей апелляции первого уровня. Вы можете запросить пересмотр решения, **только** если вы оставались в больнице после того дня, когда страховое покрытие лечения в больнице закончилось.

Эксперты Организации повышения качества обслуживания:

- Еще раз тщательно ознакомятся со всей информацией, имеющей отношение к вашей апелляции.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Сообщат вам о своем решении по вашей апелляции второго уровня в течение 14 календарных дней с момента получения вашего запроса о проведении повторного пересмотра.

Если Организация повышения качества обслуживания дает **положительный** ответ по вашей апелляции:

- Мы должны возместить вам нашу долю расходов на стационарное лечение, полученное вами с полудня дня, следующего за датой отклонения Организацией повышения качества обслуживания вашей апелляции первого уровня.
- Мы будем предоставлять покрываемые услуги стационарного лечения в течение периода, пока они необходимы вам по медицинским показаниям.

Если Организация повышения качества обслуживания дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции:

- Они согласны с решением в отношении апелляции первого уровня и не изменяют его.
- Они направят вам письмо с описанием действий, которые необходимо предпринять, если вы хотите продолжить апелляционный процесс и подать апелляцию третьего уровня.
- Вы можете также подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) жалобу или запрос на проведение независимой медицинской экспертизы для дальнейшего пребывания в больнице. Информацию о том, как подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) жалобу и запрос на проведение независимой медицинской экспертизы, см. в разделе E4 на стр. 229.

Апелляциями третьего уровня занимается судья по административным делам или уполномоченный третейский судья. Информация об апелляциях уровня 3, 4 и 5 приведена в **разделе J** на стр. 275.

H4. Подача альтернативной апелляции первого уровня

Крайний срок обращения в Организацию повышения качества обслуживания для подачи апелляции первого уровня составляет 60 дней или не позднее запланированной даты выписки из стационара. Если вы пропустили срок подачи апелляции первого уровня, вы можете воспользоваться процедурой подачи альтернативной апелляции.

Позвоните в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы, и запросите «срочный пересмотр» даты выписки из стационара.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Юридический термин для срочного пересмотра или апелляции — **«рассмотрение апелляции в ускоренном порядке»**.

- Мы рассмотрим всю информацию, касающуюся вашего пребывания в стационаре.
- Мы проверим, было ли решение по первой апелляции справедливым и удовлетворяло ли оно всем правилам.
- Мы рассмотрим запрос в ускоренном порядке вместо стандартного и предоставим вам наше решение в течение 72 часов с момента вашего запроса о проведении срочного пересмотра.

Если мы даем **положительный** ответ по вашей апелляции с ускоренным рассмотрением:

- Мы согласны с тем, что вы должны остаться в больнице после даты выписки.
- Мы будем предоставлять покрываемые услуги стационарного лечения в течение периода, пока они необходимы вам по медицинским показаниям.
- Мы возместим вам нашу часть расходов на оплату лечения, которое вы получили с того дня, в который страховое покрытие должно было закончиться согласно нашему прежнему решению.

Если мы даем **отрицательный** ответ по вашей апелляции с ускоренным рассмотрением:

- Мы согласны с тем, что запланированная дата вашей выписки обоснована с медицинской точки зрения.
- Покрытие услуг стационарного лечения нашим планом прекращается в установленную нами дату.
- После этой даты мы не будем оплачивать какую-либо долю расходов.
- Если вы остались в больнице после запланированной даты выписки, вам, возможно, придется оплатить полную стоимость больничного ухода, полученного после запланированной даты выписки.
- Мы направим вашу апелляцию в независимую экспертную организацию, чтобы убедиться, что нами были соблюдены все правила. При этом ваша апелляция автоматически переходит на второй уровень апелляционного процесса.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Н5. Подача альтернативной апелляции второго уровня

Мы передадим информацию по апелляции второго уровня в независимую экспертную организацию в течение 24 часов после **отклонения** нами вашей апелляции первого уровня. Отправка выполняется автоматически. От вас не требуется никаких действий.

Если вы считаете, что мы не уложились в указанный срок или не соблюдали другие сроки, вы можете подать жалобу. Информация о процедуре подачи жалоб приведена в **разделе К** на стр. 279.

Независимая экспертная организация выполнит «срочный пересмотр» вашей апелляции. Они внимательно изучат все данные о вашей выписке из больницы и предоставят вам ответ, как правило, в течение 72 часов.

Если независимая экспертная организация дает **положительный** ответ по вашей апелляции:

- Мы возместим вам нашу часть расходов на оплату лечения, которое вы получили с того дня, в который страховое покрытие должно было закончиться согласно нашему прежнему решению.
- Мы будем предоставлять покрываемые услуги стационарного лечения в течение периода, пока они необходимы вам по медицинским показаниям.

Если независимая экспертная организация дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции:

- Они выражают согласие с тем, что запланированная дата вашей выписки обоснована с медицинской точки зрения.
- Они направят вам письмо с описанием действий, которые необходимо предпринять, если вы хотите продолжить апелляционный процесс и подать апелляцию третьего уровня.

Апелляциями третьего уровня занимается судья по административным делам или уполномоченный третейский судья. Информация об апелляциях уровня 3, 4 и 5 приведена в **разделе J** на стр. 275.

Вы можете также подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) жалобу и запрос на проведение независимой медицинской экспертизы для дальнейшего пребывания в больнице. Информацию о том, как подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) жалобу и запрос на проведение независимой медицинской экспертизы, см. в разделе F4 на стр. 238. Вы можете подать запрос на проведение независимой медицинской экспертизы в дополнение к апелляции третьего уровня или вместо нее.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



I. Запрос на продолжение покрытия определенных медицинских услуг

В этом разделе представлены сведения только о трех типах услуг, которые вы, возможно, получаете:

- Услуги по медицинскому обслуживанию на дому
- Квалифицированный сестринский уход в соответствующем учреждении
- Услуги по реабилитации, которые вы получаете амбулаторно в одобренном программой Medicare учреждении комплексной амбулаторной реабилитации (CORF). Как правило, это означает, что вы получаете лечение по поводу болезни или травмы либо восстанавливаетесь после обширного оперативного вмешательства

В отношении любого из этих трех типов услуг вы имеете право получать покрываемые услуги до тех пор, пока врач считает, что вы в них нуждаетесь.

Если мы решаем прекратить страховое покрытие, мы сообщаем вам об этом **до того**, как заканчивается ваше обслуживание. После окончания покрытия этой услуги мы перестанем ее оплачивать.

Если вы считаете, что мы собираемся прекратить страховое покрытие слишком рано, **вы можете подать апелляцию на наше решение**. В этом разделе рассказывается, как подать апелляцию.

I1. Предварительное уведомление до окончания вашего покрытия

Мы направим вам письменное уведомление, которые вы получите как минимум за два дня до прекращения нами покрытия вашего медицинского обслуживания. Этот документ называется «Уведомление об отсутствии покрытия в рамках Medicare» (Notice of Medicare Non-Coverage). В уведомлении будет указана дата прекращения покрытия вашего медицинского обслуживания и порядок подачи апелляции на наше решение.

Вы или ваш представитель должны подписать уведомление, чтобы подтвердить получение. Подписание уведомления подтверждает **только** факт ознакомления с информацией. Подписание **не означает**, что вы согласны с нашим решением.

I2. Подача апелляции первого уровня

Если вы считаете, что мы собираемся прекратить страховое покрытие слишком рано, вы можете подать апелляцию на наше решение. В этом разделе содержатся сведения о процедуре апелляции первого уровня и необходимых действиях.

- **Соблюдайте сроки.** Соблюдать сроки очень важно. Ознакомьтесь со сроками исполнения, применимыми в вашем случае, и соблюдайте их. Наш план также должен соблюдать установленные сроки исполнения. Если вы считаете, что мы

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



не соблюдаем установленные сроки, вы можете подать жалобу. Более подробную информацию о жалобах см. в **разделе К** на стр. 279.

- **Если вам нужна помощь, обращайтесь за ней.** Если у вас есть вопросы или вам необходима помощь:
 - Позвоните в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы.
 - Позвоните в Программу консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) по номеру 1-800-434-0222.
- **Обратитесь в Организацию повышения качества обслуживания.**
 - Более подробную информацию об Организации повышения качества обслуживания (QIO) и способах связи с ней см. в **разделе H2** на стр. 262 или в разделе F главы 2 на стр. 32 *Справочника участника плана*.
 - Попросите их рассмотреть вашу апелляцию и решить, есть ли необходимость в изменении нашего решения.
- **Действуйте быстро и подайте запрос на ускоренное рассмотрение апелляции.** Уточните в Организации повышения качества обслуживания, обосновано ли с медицинской точки зрения решение о прекращении покрытия ваших медицинских услуг.

Срок обращения в Организацию повышения качества обслуживания

- Вы должны обратиться в Организацию повышения качества обслуживания для начала апелляционного процесса к полудню дня, предшествующего началу действия полученного вами Уведомления о прекращении страхового покрытия по программе Medicare.
- Если вы пропустили срок обращения в Организацию повышения качества обслуживания, вы можете вместо этого подать апелляцию напрямую нам. Подробную информацию о необходимых для этого действиях см. в **разделе I4** на стр. 273.
- Если Организация повышения качества обслуживания не рассмотрит ваш запрос на продление покрытия медицинского обслуживания или вы считаете, что у вас срочная ситуация и существует непосредственная и серьезная угроза для вашего здоровья, либо испытываете сильную боль, вы можете также подать жалобу и запрос на проведение независимой медицинской экспертизы в Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California (DMHC). Информацию

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



о том, как подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) жалобу и запрос на проведение независимой медицинской экспертизы, см. в разделе F4 на стр. 238.

Юридический термин для этого письменного уведомления — **«Уведомление о прекращении страхового покрытия по программе Medicare» (Notice of Medicare Non-Coverage)**. Чтобы получить образец этого уведомления, обратитесь в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы, или позвоните в программу Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), круглосуточно, без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048. Кроме того, с документом можно ознакомиться на веб-сайте www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/MAEDNotices.

Что происходит при ускоренном рассмотрении апелляции

- Специалисты по пересмотру в Организации повышения качества обслуживания спросят вас или вашего представителя, почему вы считаете, что страховое покрытие услуг необходимо продлить. Вы не обязаны, но можете предоставить письменное заявление.
- Специалисты по пересмотру также проанализируют вашу медицинскую документацию, поговорят с вашим врачом и изучат предоставленную нашим планом информацию.
- Наш план также направляет вам письменное уведомление с объяснением причин прекращения нашего покрытия получаемых вами услуг. Вы получите уведомление до конца дня, в который специалисты по пересмотру сообщат нам о вашей апелляции.

Юридический термин для письменного объяснения — **«Подробное объяснение прекращения страхового покрытия» (Detailed Explanation of Non-Coverage)**.

- Специалисты по пересмотру сообщат вам о своем решении в течение суток с момента получения всей необходимой информации.

Если независимая экспертная организация дает **положительный** ответ по вашей апелляции:

- Мы продолжим покрывать услуги в течение периода, пока они необходимы вам по медицинским показаниям.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если независимая экспертная организация дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции:

- Покрытие получаемых вами услуг прекращается в установленную нами дату.
- Мы прекращаем оплачивать свою долю расходов на это обслуживание в дату, указанную в уведомлении.
- Если вы решите продолжить получать медицинское обслуживание на дому, услуги центра квалифицированного сестринского ухода или центра комплексной амбулаторной реабилитации (CORF) после дня прекращения страхового покрытия, вы должны будете полностью оплачивать это обслуживание самостоятельно
- Вы должны решить, хотите ли вы продолжить получать эти услуги и подать апелляцию второго уровня.

13. Подача апелляции второго уровня

Во время рассмотрения апелляции второго уровня вы направляете в Организацию повышения качества обслуживания запрос о повторном рассмотрении решения, принятого ею по вашей апелляции первого уровня. Связаться со специалистами можно по номеру 1-877-588-1123 (TTY: 1-855-887-6668).

Вы обязаны подать запрос о таком пересмотре **в течение 60 календарных дней** после даты **отклонения** Организацией повышения качества обслуживания вашей апелляции первого уровня. Вы имеете право подать запрос на такой пересмотр **только** в том случае, если продолжаете получать обслуживание после даты окончания его страхового покрытия.

Эксперты Организации повышения качества обслуживания:

- Еще раз тщательно ознакомятся со всей информацией, имеющей отношение к вашей апелляции.
- Сообщат вам о своем решении по вашей апелляции второго уровня в течение 14 календарных дней с момента получения вашего запроса о проведении повторного пересмотра.

Если независимая экспертная организация дает **положительный** ответ по вашей апелляции:

- Мы возместим вам нашу часть расходов на оплату лечения, которое вы получили с того дня, в который страховое покрытие должно было закончиться согласно нашему прежнему решению.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Мы будем предоставлять страховое покрытие вашего обслуживания в течение периода, пока оно необходимо вам по медицинским показаниям.

Если независимая экспертная организация дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции:

- Они согласны с нашим решением прекратить ваше обслуживание и не изменят его.
- Они направят вам письмо с описанием действий, которые необходимо предпринять, если вы хотите продолжить апелляционный процесс и подать апелляцию третьего уровня.
- Вы можете подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) жалобу или запрос на проведение независимой медицинской экспертизы для дальнейшего страхового покрытия оказываемых вам медицинских услуг. Информацию о том, как подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) запрос на проведение независимой медицинской экспертизы, см. в разделе F4 на стр. 238. Вы можете подать жалобу и запрос на проведение независимой медицинской экспертизы в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) в дополнение к апелляции третьего уровня или вместо нее.

Апелляциями третьего уровня занимается судья по административным делам или уполномоченный третейский судья. Информация об апелляциях уровня 3, 4 и 5 приведена в **разделе J** на стр. 275.

14. Подача альтернативной апелляции первого уровня

Как объяснялось в **разделе I2** на стр. 269, для начала процедуры подачи апелляции 1-го уровня вам необходимо срочно связаться с Организацией по улучшению качества. Если вы пропустили срок подачи, вы можете воспользоваться процедурой подачи альтернативной апелляции.

Позвоните в отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы, и запросите «срочный пересмотр».

Юридический термин для срочного пересмотра или апелляции — **«рассмотрение апелляции в ускоренном порядке»**.

- Мы рассмотрим всю информацию, касающуюся вашего дела.
- При назначении даты окончания покрытия получаемых вами услуг мы проверим, было ли решение по первой апелляции справедливым и удовлетворяло ли оно правилам.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Мы рассмотрим запрос в ускоренном порядке вместо стандартного и предоставим вам наше решение в течение 72 часов с момента вашего запроса о проведении срочного пересмотра.

Если мы даем **положительный** ответ по вашей апелляции с ускоренным рассмотрением:

- Мы соглашаемся, что услуги необходимы вам в течение более длительного времени.
- Мы продолжим покрывать услуги в течение периода, пока они вам необходимы по медицинским показаниям.
- Мы согласны возместить вам нашу часть расходов на оплату лечения, которое вы получили с того дня, в который страховое покрытие должно было закончиться согласно нашему прежнему решению.

Если мы даем **отрицательный** ответ по вашей апелляции с ускоренным рассмотрением:

- Покрытие этих услуг нашим планом прекращается в установленную нами дату.
- После этой даты мы не будем оплачивать какую-либо долю расходов.
- Вы оплачиваете полную стоимость этих услуг, если вы продолжите получать их после установленной даты прекращения покрытия.
- Мы направим вашу апелляцию в независимую экспертную организацию, чтобы убедиться, что нами были соблюдены все правила. При этом ваша апелляция автоматически переходит на второй уровень апелляционного процесса.

15. Подача альтернативной апелляции второго уровня

Процедура рассмотрения апелляции второго уровня.

Мы передадим информацию по апелляции второго уровня в независимую экспертную организацию в течение 24 часов после отклонения нами вашей апелляции первого уровня. Отправка выполняется автоматически. От вас не требуется никаких действий.

Если вы считаете, что мы не уложились в указанный срок или не соблюдали другие сроки, вы можете подать жалобу. Информация о процедуре подачи жалоб приведена в **разделе К** на стр. 279.

Независимая экспертная организация выполнит «срочный пересмотр» вашей апелляции. Они внимательно изучат все данные о вашей выписке из больницы и предоставят вам ответ, как правило, в течение 72 часов.

Если независимая экспертная организация дает **положительный** ответ по вашей апелляции:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Мы возместим вам нашу часть расходов на оплату лечения, которое вы получили с того дня, в который страховое покрытие должно было закончиться согласно нашему прежнему решению.
- Мы будем предоставлять покрываемые услуги стационарного лечения в течение периода, пока они необходимы вам по медицинским показаниям.

Если независимая экспертная организация дает **отрицательный** ответ по вашей апелляции:

- Они согласны с нашим решением прекратить ваше обслуживание и не изменят его.
- Они направят вам письмо с описанием действий, которые необходимо предпринять, если вы хотите продолжить апелляционный процесс и подать апелляцию третьего уровня.

Вы можете также подать жалобу и запрос на проведение независимой медицинской экспертизы в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) для продления страхового покрытия вашего медицинского обслуживания. Информацию о том, как подать в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) запрос на проведение независимой медицинской экспертизы, см. в разделе F4 на стр. 238. Вы можете подать жалобу и запрос на проведение независимой медицинской экспертизы в дополнение к апелляции третьего уровня или вместо нее.

Апелляциями третьего уровня занимается судья по административным делам или уполномоченный третейский судья. Информация об апелляциях уровня 3, 4 и 5 приведена в **разделе J** на стр. 275.

J. Апелляции уровней выше второго

J1. Что можно предпринять дальше, когда речь идет об услугах и товарах, покрываемых по программе Medicare

Если вы подадите апелляцию первого уровня и апелляцию второго уровня в отношении услуг и товаров в рамках Medicare и обе ваши апелляции будут отклонены, вы можете претендовать на подачу апелляций дальнейших уровней.

Если стоимость (в долларовом выражении) услуги или товара в рамках Medicare, в отношении которых вы подали апелляцию, не соответствует определенной минимальной стоимости в долларовом выражении, вы не можете подавать дальнейшие апелляции. Если стоимость в долларовом выражении достаточно высока, вы можете продолжить апелляционный процесс. В письме, которое вы получите от независимой экспертной организации по поводу апелляции

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



второго уровня, разъясняется, к кому следует обращаться и как подавать апелляцию третьего уровня.

Апелляция третьего уровня

На третьем уровне апелляционный процесс представляет собой слушание, которое проводится судьей по административным делам (Administrative Law Judge, ALJ). Решение принимается судьей по административным делам (ALJ) или уполномоченным третейским судьей, работающим на федеральное правительство.

Если судья по административным делам (ALJ) или уполномоченный третейский судья **одобряет** вашу апелляцию, у нас есть право обжаловать решение по апелляции третьего уровня, принятое в вашу пользу.

- Если мы примем решение **подать апелляцию** по поводу решения, мы направим копию запроса на апелляцию четвертого уровня вместе со всеми сопутствующими документами. Мы можем дождаться решения по апелляции четвертого уровня, прежде чем одобрять или предоставлять спорную услугу.
- Если мы решим **не подавать апелляцию** по поводу решения, мы должны будем разрешить предоставление услуги или предоставить ее вам в течение 60 календарных дней после получения решения судьи по административным вопросам (ALJ) или уполномоченного третейского судьи.

Если судья по административным вопросам (ALJ) или уполномоченный третейский судья **отклоняет** вашу апелляцию, апелляционный процесс может быть продолжен.

- Если вы решите **согласиться** с решением об отклонении вашего запроса, апелляционный процесс завершается.
- Если вы решите **не соглашаться** с решением об отклонении вашего запроса, вы можете перейти к следующему уровню процедуры пересмотра. В полученном вами уведомлении будет указано, что нужно делать для подачи апелляции четвертого уровня.

Апелляция четвертого уровня

Апелляционный совет Medicare рассмотрит вашу апелляцию и предоставит вам ответ. Совет входит в состав федерального правительства.

Если Совет **одобряет** вашу апелляцию четвертого уровня или отклоняет наш запрос на пересмотр решения по апелляции третьего уровня, принятого в вашу пользу, у нас есть право подать апелляцию пятого уровня.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если мы решим **подать апелляцию** по поводу решения, мы сообщим вам об этом в письменной форме.
- Если мы решим **не подавать апелляцию** по поводу решения, мы должны будем разрешить предоставление услуги или предоставить ее вам в течение 60 календарных дней после получения решения Совета.

Если Совет **отказывает** или отклоняет наш запрос на пересмотр, апелляционный процесс может быть продолжен.

- Если вы решите **согласиться** с решением об отклонении вашего запроса, апелляционный процесс завершается.
- Если вы решите **не соглашаться** с решением об отклонении вашего запроса, у вас может быть возможность перейти к следующему уровню процедуры пересмотра. В полученном вами уведомлении будет указано, можете ли вы подать апелляцию пятого уровня и что нужно для этого сделать.

Апелляция пятого уровня

Судья Федерального окружного суда рассмотрит вашу апелляцию и всю соответствующую информацию и предоставит **положительный** или **отрицательный** ответ. Федеральный окружной суд является последним уровнем подачи апелляции.

J2. Дополнительные уровни подачи апелляции Medi-Cal

У вас также есть другие права на апелляцию, если ваша апелляция касается услуг или товаров, обычно покрываемых в рамках Medi-Cal. В письме, которое вы получите от организации, проводящей беспристрастное рассмотрение органами власти, будет указано, что вы можете предпринять, если пожелаете продолжить апелляционный процесс.

J3. Третий, четвертый и пятый уровни апелляции по поводу запросов на лекарства по программе Part D

Этот раздел может быть вам полезен, если вы уже подавали апелляции первого и второго уровня и обе эти апелляции были отклонены.

Если стоимость лекарства, по поводу которого подавалась апелляция, достигает определенной суммы в долларах, вы можете подавать апелляции дальнейших уровней. В письменном ответе на вашу апелляцию второго уровня разъясняется, к кому следует обращаться и как подавать апелляцию третьего уровня.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Апелляция третьего уровня

На третьем уровне апелляционный процесс представляет собой слушание, которое проводится судьей по административным делам (Administrative Law Judge, ALJ). Решение принимается судьей по административным делам (ALJ) или уполномоченным третейским судьей, работающим на федеральное правительство.

Если судья по административным делам (ALJ) или уполномоченный третейский судья дает **положительный** ответ по вашей апелляции:

- Апелляционный процесс завершается.
- Мы обязуемся авторизовать или предоставить одобренное покрытие лекарства в течение 72 часов (или 24 часов в случае рассмотрения апелляции в ускоренном порядке) либо совершить оплату в течение 30 календарных дней после получения решения.

Если судья по административным вопросам (ALJ) или уполномоченный третейский судья **отклоняет** вашу апелляцию, апелляционный процесс может быть продолжен.

- Если вы решите **согласиться** с решением об отклонении вашего запроса, апелляционный процесс завершается.
- Если вы решите **не соглашаться** с решением об отклонении вашего запроса, вы можете перейти к следующему уровню процедуры пересмотра. В полученном вами уведомлении будет указано, что нужно делать для подачи апелляции четвертого уровня.

Апелляция четвертого уровня

Апелляционный совет Medicare рассмотрит вашу апелляцию и предоставит вам ответ. Совет входит в состав федерального правительства.

Если Совет даст **положительный** ответ по вашей апелляции:

- Апелляционный процесс завершается.
- Мы обязуемся авторизовать или предоставить одобренное покрытие лекарства в течение 72 часов (или 24 часов в случае рассмотрения апелляции в ускоренном порядке) либо совершить оплату в течение 30 календарных дней после получения решения.

Если Совет вынесет **отрицательное** решение по вашей апелляции, апелляционный процесс может быть продолжен.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если вы решите **согласиться** с решением об отклонении вашего запроса, апелляционный процесс завершается.
- Если вы решите **не соглашаться** с решением об отклонении вашего запроса, у вас может быть возможность перейти к следующему уровню процедуры пересмотра. В полученном вами уведомлении будет указано, можете ли вы подать апелляцию пятого уровня и что нужно для этого сделать.

Апелляция пятого уровня

Судья Федерального окружного суда рассмотрит вашу апелляцию и всю соответствующую информацию и предоставит **положительный** или **отрицательный** ответ. Федеральный окружной суд является последним уровнем подачи апелляции.

К. Процедура подачи жалобы

К1. В случае каких проблем нужно подавать жалобу

Процедура подачи жалоб используется только для определенных типов проблем, в частности, в отношении качества медицинского обслуживания, времени ожидания, координации медицинского обслуживания и обслуживания клиентов. Ниже приведены примеры проблем, в случае которых можно использовать процедуру подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба	Пример
Качество медицинского обслуживания	• Вам не нравится качество обслуживания, которое вы получили, например, в больнице.
Соблюдение конфиденциальности	• Вы считаете, что кто-то не уважал ваше право на неприкосновенность частной жизни или раскрыл конфиденциальную информацию о вас.
Неуважение, ненадлежащее обслуживание клиентов и другие виды нежелательного обращения	• Поставщик медицинских услуг или его сотрудник вел себя с вами грубо или неуважительно. • Наши сотрудники плохо с вами обращались. • Вы считаете, что вас заставляют выйти из нашего плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Жалоба	Пример
Доступ для лиц с ограниченными возможностями и языковое сопровождение	• Вы не можете попасть в медицинское учреждение или в кабинет врача, поскольку ваши физические возможности ограничены. • Ваш врач или поставщик услуг не предоставляют услуги переводчика с языка (отличного от английского), на котором вы говорите (например, американский жестовый язык или испанский язык). • Ваш поставщик услуг не предоставляет адекватные удобства, в которых вы нуждаетесь и о которых просите.
Время ожидания	• Вам трудно договориться о времени приема у врача или вам приходится слишком долго ждать, пока вам назначат время приема. • Врачи, фармацевты или другие медицинские специалисты, сотрудники отдела обслуживания участников плана или другие сотрудники плана заставляют вас долго ждать.
Чистота	• Клиника, больница или кабинет врача кажутся вам недостаточно чистыми.
Предоставляемая нами информация	• Вы считаете, что мы должны были прислать вам уведомление или письмо, но не сделали этого. • Вы считаете, что письменная информация, которую мы вам прислали, слишком сложна для понимания.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Жалоба	Пример
Своевременность в отношении решений о страховом покрытии или апелляциях	- Вы полагаете, что мы не соблюдаем установленные сроки принятия решения о страховом покрытии или ответа на вашу апелляцию. - Вы полагаете, что после получения решения о страховом покрытии или апелляции в вашу пользу мы не соблюдаем установленные сроки одобрения или предоставления вам услуги либо возмещения расходов на определенные медицинские услуги. - Вы считаете, что мы отослали ваше дело в независимую экспертную организацию позднее, чем требовалось.

Жалобы бывают различных типов. Вы можете подать внутреннюю жалобу и/или внешнюю жалобу. Внутренняя жалоба подается в наш план и рассматривается им. Внешняя жалоба подается в организацию, не связанную с нашим планом, и рассматривается ее представителями. Если вам нужна помощь с подачей жалобы в наш план или в другую организацию, вы можете позвонить в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м.

Юридический термин для жалобы — **«претензия»**.

Юридический термин для фразы «подать жалобу» — **«обратиться с претензией»**.

К2. Внутренние жалобы

Чтобы подать внутреннюю жалобу, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Если ваша жалоба не касается лекарства, относящегося к Part D, вы можете подать ее в любое время. Если жалоба касается лекарства, покрываемого по программе Part D, вы должны подать ее **в течение 60 календарных дней** после того, как у вас возникла соответствующая проблема.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если нужно сделать еще что-то, отдел обслуживания участников плана вам об этом сообщит.
- Кроме того, вы можете подать жалобу в письменном виде. Если вы подаете жалобу в письменном виде, мы отвечаем вам письмом.

Мы должны уведомить вас о своем решении по вашей жалобе так быстро, как этого требует состояние вашего здоровья, но не позднее 30 календарных дней с момента получения вашей жалобы. Если нам нужна дополнительная информация и мы не приняли решение в течение 30 дней, мы сообщаем вам об этом в письменном виде. Мы сообщаем вам, на каком этапе находится рассмотрение вашей жалобы и когда мы предполагаем принять решение. Например, мы уведомим вас, что рассмотрение претензии, связанной с программой Medicare, может быть продлено только на срок до 14 календарных дней. В некоторых случаях вы имеете право просить об ускоренном рассмотрении вашей жалобы. Это процедура называется процедурой ускоренного рассмотрения жалобы. Вы имеете право воспользоваться ускоренным рассмотрением жалобы, если вы не согласны с нашим решением в одной из следующих ситуаций:

- Мы ответили отказом на просьбу об ускоренном рассмотрении запроса на медицинское обслуживание или лекарство по программе Medicare Part D.
- Мы ответили отказом на запрос об ускоренном рассмотрении апелляции по поводу отказа в покрытии медицинского обслуживания или лекарства по программе Medicare Part D.
- Мы решили, что нам требуется дополнительное время для рассмотрения вашего запроса на медицинское обслуживание.
- Мы решили, что нам требуется дополнительное время для рассмотрения вашей апелляции по поводу отказа в покрытии медицинской помощи.
- Если у вас возникла неотложная проблема, представляющая непосредственную и серьезную угрозу для вашего здоровья.
- Жалобу по поводу лекарств, покрываемых по программе Medicare Part D, нужно подавать в течение 60 календарных дней с момента возникновения оснований для жалобы. Все другие типы жалоб должны быть поданы нам или поставщику медицинских услуг в любое время с момента возникновения происшествия или действия, которое вызвало у вас недовольство.
- Если мы не можем принять решение по вашей жалобе в течение следующего рабочего дня, то в течение 5 календарных дней с момента получения нами жалобы мы присылаем вам письмо с уведомлением о том, что жалобу мы получили.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Если вы жалуетесь на то, что мы отказали вам в ускоренном рассмотрении запроса на решение о страховом покрытии, или на отказ в ускоренном рассмотрении апелляции, ваша жалоба автоматически получает статус «ускоренной» жалобы и рассматривается в ускоренном порядке; ответ вы получаете в течение 24 часов. Если ваш случай требует срочного решения и связан с непосредственной или серьезной угрозой вашему здоровью, вы можете подать запрос на быстрое рассмотрение жалобы; в такой ситуации мы отвечаем в течение 72 часов.

Юридический термин для «ускоренного рассмотрения жалобы» — «рассмотрение претензии в ускоренном порядке»

При возможности мы ответим вам незамедлительно. Если вы оставляете жалобу по телефону, иногда мы можем сразу, во время вашего звонка, дать вам ответ. Если состояние вашего здоровья требует от нас быстрого ответа, мы ответим быстро.

- На большинство жалоб мы отвечаем в течение 30 календарных дней. Если мы не примем решение в течение 30 календарных дней, поскольку нам нужна дополнительная информация, мы сообщим вам об этом в письменном виде. Мы также сообщим вам, на каком этапе находится рассмотрение вашей жалобы и когда мы предполагаем принять решение.
- Если вы жалуетесь на то, что мы отказали вам в ускоренном рассмотрении запроса на решение о страховом покрытии, или на отказ в ускоренном рассмотрении апелляции, ваша жалоба автоматически получает статус «срочной» и рассматривается в ускоренном порядке; ответ вы получаете в течение 24 часов.
- Если вы жалуетесь на то, что мы использовали дополнительное время для рассмотрения запроса на решение о страховом покрытии, или на отказ в ускоренном рассмотрении апелляции, ваша жалоба автоматически получает статус «срочной» и рассматривается в ускоренном порядке; ответ вы получаете в течение 24 часов.

Если мы не согласны со всей вашей жалобой или ее частью, мы сообщим вам об этом и объясним причины нашего решения. Мы ответим независимо от того, согласны мы с жалобой или нет.

К3. Жалобы в другие организации

Medicare

Вы можете сообщить о своей жалобе и направить ее в программу Medicare. Форма для подачи жалобы Medicare доступна по адресу: www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Вам не нужно подавать жалобу в Wellcare by Health Net перед подачей жалобы в Medicare.

Программа Medicare серьезно относится к вашим жалобам и использует эту информацию для улучшения качества обслуживания в рамках программы Medicare.

Если у вас есть другие пожелания и предложения или вы считаете, что план страхования не решает вашу проблему, вы также можете позвонить по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048. Звонки бесплатные.

Medi-Cal

Вы можете направить жалобу омбудсмену по управляемому медицинскому обслуживанию в рамках программы Medi-Cal в Департамент здравоохранения штата California (Department of Health Care Services, DHCS), позвонив по номеру 1-888-452-8609. При использовании ТТУ набирайте 711. Звоните с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м.

Вы можете подать жалобу в Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California (DMHC). Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) регулирует работу планов медицинского страхования. Вы можете обратиться в центр поддержки при Департаменте управляемого медицинского обслуживания (DMHC) за помощью при подаче жалоб на услуги, покрываемые в рамках программы Medi-Cal. Вы можете обратиться в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC), если вам нужна помощь с подачей жалобы, связанной с неотложной проблемой или проблемой, которая непосредственно и серьезно угрожает вашему здоровью, если вы испытываете сильную боль, если вы не согласны с решением нашего плана по вашей жалобе или если наш план не принял решение по вашей жалобе через 30 календарных дней.

Обратиться в центр поддержки можно двумя способами.

- Позвоните по номеру 1-888-466-2219. Лица с нарушениями слуха или речи могут использовать бесплатный номер ТТУ: 1-877-688-9891. Звонки бесплатные.
- Посетите веб-сайт Департамента управляемого медицинского обслуживания (www.dmhca.ca.gov).

Управление по гражданским правам

Вы можете подать жалобу в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) Департамента здравоохранения и социальных служб (Department of Health and Human Services), если считаете, что с вами обращались несправедливо. Например, вы можете подать жалобу на условия для людей с ограниченными возможностями или на помощь переводчика. Номер телефона Управления по гражданским правам: 1-800-368-1019. При использовании ТТУ набирайте 1-800-537-7697. Дополнительную информацию также можно получить на веб-сайте www.hhs.gov/ocr.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Кроме того, вы можете обратиться в местное отделение Управления по гражданским правам по следующему адресу:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Телефон: 1-800-368-1019
TTY: 1-800-537-7697
Факс: 1-202-619-3818

Вы также можете иметь права в соответствии с Законом о защите прав граждан США с ограниченными возможностями (Americans with Disability Act) и в соответствии с Законом Унру о гражданских правах (Unruh Civil Rights Act). Вы можете обратиться за помощью в программу Ombuds Program. Номер телефона: 1-888-452-8609 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м. PST, за исключением праздничных дней.

Организация повышения качества обслуживания

Если вы недовольны качеством медицинской помощи, у вас есть два варианта действий:

- Вы можете подать жалобу в отношении качества медицинского обслуживания напрямую в Организацию повышения качества обслуживания (Quality Improvement Organization).
- Вы можете подать жалобу в Организацию повышения качества обслуживания и в наш план. Если вы подадите жалобу в Организацию повышения качества обслуживания, мы будем работать над разрешением вашей проблемы совместно с ней.

Организация повышения качества обслуживания — это группа практикующих врачей и других медицинских специалистов. Ее работу оплачивает федеральное правительство. Эта организация проверяет качество медицинской помощи людям, включенным в программу Medicare, и способствует повышению качества обслуживания. Более подробную информацию об Организации повышения качества обслуживания см. в **разделе H2** на стр. 262 или в **главе 2 Справочника участника плана**.

Организация повышения качества обслуживания в штате California называется Livanta. Номер телефона: 1-877-588-1123 (TTY: 1-855-887-6668).

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 10. Прекращение вашего участия в нашем плане страхования

Введение

В данной главе приведены способы прекращения вашего участия в нашем плане страхования и варианты вашего страхового покрытия после выхода из плана. Если вы прекратите участие в нашем плане страхования, вы по-прежнему останетесь участником программ Medicare и Medi-Cal, пока будете соответствовать критериям участия в этих программах. Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Содержание

A. Когда вы можете прекратить свое участие в нашем плане страхования	287
B. Порядок прекращения вашего участия в нашем плане страхования	288
C. Как получать услуги Medicare и Medi-Cal.....	289
C1. Услуги, доступные вам в рамках Medicare	289
C2. Услуги, доступные вам в рамках Medi-Cal	293
D. Как получать необходимые вам медицинские услуги и лекарства до прекращения вашего участия в нашем плане страхования	293
E. Другие ситуации, в которых ваше участие в нашем плане страхования прекращается	293
F. Правила, запрещающие требовать, чтобы вы вышли из нашего плана страхования по любой связанной с состоянием здоровья причине	295
G. Ваше право подать жалобу, если мы исключим вас из нашего плана	295

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Когда вы можете прекратить свое участие в нашем плане страхования

Большинство участников программы Medicare могут прекратить участие в плане страхования в определенные периоды года. Поскольку вы участвуете в программе Medi-Cal, вы можете выйти из нашего плана страхования или перейти в другой план однократно в течение каждого из указанных ниже **особых периодов регистрации**:

- с января по март
- с апреля по июнь
- с июля по сентябрь

В дополнение к этим трем особым периодам регистрации вы можете прекратить участие в нашем плане страхования в следующие ежегодные периоды:

- **Ежегодный период регистрации** с 15 октября по 7 декабря. Если вы выбираете новый план страхования в этот период, ваше участие в нашем плане прекращается 31 декабря, а участие в новом плане начнется 1 января.
- **Открытый период регистрации Medicare Advantage** с 1 января по 31 марта. Если вы выбираете новый план страхования в этот период, ваше участие в новом плане начнется в первый день следующего месяца.

Могут существовать другие ситуации, когда у вас есть право сменить план страхования. Например, в следующих случаях:

- Вы переехали из нашей зоны обслуживания,
- Изменились параметры вашего соответствия условиям программы Medi-Cal или программы «Extra Help» (Дополнительная помощь) **или**
- Вы недавно поступили в центр сестринского ухода или больницу, предоставляющую долгосрочный уход, получаете уход в одном из таких учреждений в данный момент либо только что выписались из такого учреждения.

Ваше участие прекращается в последний день месяца, в который мы получили ваш запрос на переход в другой план. Например, если мы получили ваш запрос 18 января, ваше страховое покрытие в рамках нашего плана прекращается 31 января. Ваше новое страховое покрытие начнется в первый день следующего месяца (в этом примере — 1 февраля).

Если вы прекращаете участие в нашем плане, вам будет полезна следующая информация:

- варианты страхового покрытия по программе Medicare (таблица в **разделе C1** на стр. 289);

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- услуги Medi-Cal в **разделе C2** на стр. 293.

Вы можете получить дополнительную информацию о порядке выхода из плана страхования, позвонив в следующие организации:

- Отдел обслуживания участников плана по номерам, указанным внизу страницы.
- Программа Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), круглосуточно и без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048.
- Программа консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования штата California (HICAP) по номеру 1-800-434-0222 с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м. Чтобы получить дополнительную информацию или найти местное отделение Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) в вашем районе, посетите веб-сайт www.aging.ca.gov/HICAP/.
- Health Care Options по номеру 1-844-580-7272 с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 6:00 р.м. При использовании ТТУ набирайте 1-800-430-7077.
- Омбудсмен по управляемому медицинскому обслуживанию в рамках программы Medi-Cal по номеру 1-888-452-8609 с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м. или по электронной почте MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы участвуете в программе контроля приема лекарств, возможно, вы не сможете сменить план. Более подробную информацию о программах контроля приема лекарств см. в разделе G3 **главы 5** на стр. 173 *Справочника участника плана*.

В. Порядок прекращения вашего участия в нашем плане страхования

Если вы хотите выйти из нашего плана страхования, вам доступны следующие варианты:

- Позвоните в программу Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), круглосуточно, без выходных. Пользователи ТТУ (люди с нарушениями слуха или речи) могут звонить по номеру 1-877-486-2048. Позвонив по номеру 1-800-MEDICARE, вы также можете договориться о включении в другой план медицинского страхования или покрытия расходов на лекарства, действующий по программе Medicare. Более подробную информацию о получении услуг Medicare после прекращения участия в нашем плане см. в таблице на стр. 289.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Позвоните в организацию Health Care Options по номеру 1-844-580-7272, с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 6:00 р.м. При использовании ТТУ набирайте 1-800-430-7077.
- В разделе С ниже описаны действия, которые вы можете предпринять, чтобы зарегистрироваться в другом плане, что также приведет к прекращению вашего участия в нашем плане страхования.

С. Как получать услуги Medicare и Medi-Cal

Вам доступно несколько вариантов получения услуг в рамках Medicare и Medi-Cal, если вы решите выйти из нашего плана страхования.

С1. Услуги, доступные вам в рамках Medicare

У вас есть три варианта получения услуг по программе Medicare, которые описаны ниже. Выбирая один из этих вариантов, вы автоматически прекращаете участие в нашем плане страхования.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



1. Вы можете перейти в: Другой план медицинского страхования Medicare, включая план, который объединяет ваше покрытие по программам Medicare и Medi-Cal	Вот как это сделать: Позвоните в программу Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), круглосуточно, без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048. Если у вас есть вопросы по Программе комплексного обслуживания лиц пожилого возраста, позвоните по номеру 1-855-921-PACE (7223). Если вам нужна помощь или требуется дополнительная информация: Звоните в Программу консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования штата California (HICAP) по номеру 1-800-434-0222 с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м. Чтобы получить дополнительную информацию или найти местное отделение Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) в вашем районе, посетите веб-сайт www.aging.ca.gov/HICAP/. или Зарегистрируйтесь в новом плане Medicare. Вы будете автоматически исключены из нашего плана страхования Medicare, когда вступит в силу страховое покрытие по вашему новому плану. Ваш план страхования в рамках Medi-Cal может смениться.
---	--

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



2. Вы можете перейти в: Original Medicare с отдельным планом покрытия расходов на лекарства по рецепту, действующим по программе Medicare	Вот как это сделать: Позвоните в программу Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), круглосуточно, без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048. Если вам нужна помощь или требуется дополнительная информация: Звоните в Программу консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования штата California (HICAP) по номеру 1-800-434-0222 с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м. Чтобы получить дополнительную информацию или найти местное отделение Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) в вашем районе, посетите веб-сайт www.aging.ca.gov/HICAP/. или Зарегистрируйтесь в новом плане Medicare с покрытием рецептурных лекарственных препаратов. Вы будете автоматически исключены из нашего плана страхования, когда вступит в силу ваше страховое покрытие в рамках Original Medicare. Ваш план страхования в рамках Medi-Cal не сменится.
---	--

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



3. Вы можете перейти в: Original Medicare без отдельного плана покрытия расходов на лекарства по рецепту, действующего по программе Medicare ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы переходите в программу Original Medicare и не становитесь участником отдельного плана покрытия расходов на лекарства по рецепту, действующего по программе Medicare, программа Medicare может включить вас в такой план самостоятельно. Этого не произойдет, если вы откажетесь от автоматического включения в такой план. Отказываться от покрытия лекарств по рецепту стоит, только если у вас есть покрытие лекарств из другого источника, например от работодателя или профсоюза. Если у вас есть вопросы о необходимости страхового покрытия лекарств по рецепту, звоните в Программу консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования штата California (HICAP) по номеру 1-800-434-0222 с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м. Чтобы получить дополнительную информацию или найти местное отделение Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) в вашем районе, посетите веб-сайт www.aging.ca.gov/HICAP/.	Вот как это сделать: Позвоните в программу Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), круглосуточно, без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048. Если вам нужна помощь или требуется дополнительная информация: Звоните в Программу консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования штата California (HICAP) по номеру 1-800-434-0222 с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м. Чтобы получить дополнительную информацию или найти местное отделение Программы консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) в вашем районе, посетите веб-сайт www.aging.ca.gov/HICAP/. Вы будете автоматически исключены из нашего плана страхования, когда вступит в силу ваше страховое покрытие в рамках Original Medicare. Ваш план страхования в рамках Medi-Cal не сменится.
--	--

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



C2. Услуги, доступные вам в рамках Medi-Cal

По вопросам о порядке получения услуг в рамках Medi-Cal после выхода из нашего плана страхования обращайтесь в Health Care Options по номеру 1-844-580-7272, с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 6:00 р.м. При использовании ТТУ набирайте 1-800-430-7077. Узнайте, как вступление в другой план страхования или возвращение в программу Original Medicare влияет на получение вами страхового покрытия в рамках Medi-Cal.

D. Как получать необходимые вам медицинские услуги и лекарства до прекращения вашего участия в нашем плане страхования

Если вы прекращаете участие в нашем плане страхования, может пройти некоторое время, прежде чем ваше участие в нем будет завершено и начнет действовать ваше новое покрытие по программам Medicare и Medi-Cal. В этот период вы продолжите получать лекарства по рецепту и медицинское обслуживание через наш план страхования, пока не начнет действовать ваш новый план.

- Для получения лекарств по рецепту обратитесь в сотрудничающие с нашим планом аптеки, в том числе посредством оформления заказа с доставкой по почте.
- Если вас госпитализировали в день завершения вашего участия в плане Wellcare by Health Net, наш план страхования покроет ваше пребывание в больнице до выписки.

E. Другие ситуации, в которых ваше участие в нашем плане страхования прекращается

В случаях, указанных ниже, мы будем вынуждены прекратить ваше участие в нашем плане страхования:

- Прекращение страхового покрытия по программам Medicare Part A и Part B.
- Вы больше не имеете права на страховое покрытие по программе Medi-Cal. Наш план предназначен только для людей, имеющих право на участие в программе Medicare и программе Medi-Cal одновременно. Штат California или программа Medicare исключит вас из плана Wellcare by Health Net, после чего вы вернетесь в программу Original Medicare. Если вы получаете дополнительную помощь (Extra Help) для оплаты лекарств по рецепту в рамках программы Medicare Part D, Центры предоставления услуг по программам Medicare и Medicaid (CMS) автоматически

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



включат вас в план, покрывающий расходы на лекарства по рецепту в рамках программы Medicare. Если позднее вы снова будете иметь право на участие в программе Medi-Cal и захотите вновь стать участником плана Wellcare by Health Net, позвоните по номеру 1-800-431-9007. Линия работает с понедельника по пятницу с 8:00 a.m. до 5:00 p.m. При использовании ТТУ набирайте 711. Сообщите, что хотите возобновить участие в Wellcare by Health Net.

- Вы переезжаете из нашей зоны обслуживания.
- Вы уехали из нашей зоны обслуживания на более чем шесть месяцев.
 - Если вы планируете переезд или длительную поездку, позвоните в отдел обслуживания участников плана, чтобы выяснить, входит ли регион, в котором вы окажетесь, в зону обслуживания нашего плана.
- Вы попали в тюрьму за уголовное преступление.
- Вы солгали нам или предоставили неполную информацию о других имеющихся у вас страховках, предоставляющих страховое покрытие лекарств по рецепту.
- Если вы не гражданин Соединенных Штатов Америки или нелегально проживаете в Соединенных Штатах.
 - Вы должны быть гражданином Соединенных Штатов Америки или легально проживать в Соединенных Штатах.
 - Центры предоставления услуг по программам Medicare и Medicaid известят вас, если вы не соответствуете критериям для дальнейшего участия в плане на этом основании.
 - Если вы не соответствуете этим требованиям, мы будем вынуждены прекратить ваше участие в плане страхования.

Период, когда вы считаетесь все еще имеющими право на участие в плане страхования, составляет 6 месяцев. Период, когда вы считаетесь все еще имеющими право на участие в плане страхования, начинается в первый день месяца, следующего за месяцем, в котором вы потеряли статус человека с особыми потребностями.

Мы не можем исключить вас из нашего плана по приведенным ниже причинам, не получив предварительно разрешение программ Medicare и Medi-Cal:

- Если при включении в план вы преднамеренно сообщили нам ложную информацию, влияющую на ваше право быть участником нашего плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Если вы своим поведением регулярно мешаете нам работать и затрудняете нам деятельность по оказанию медицинской помощи вам и другим нашим клиентам.
- Если вы позволяете другому лицу использовать вашу идентификационную карту участника плана для получения медицинского обслуживания. (Программа Medicare может отправить генеральному инспектору запрос на проведение расследования вашего случая, если ваше участие в программе страхования прекращено по этой причине.)

Ф. Правила, запрещающие требовать, чтобы вы вышли из нашего плана страхования по любой связанной с состоянием здоровья причине

Мы не имеем права просить вас выйти из плана страхования по любым причинам, связанным с состоянием вашего здоровья. Если вы считаете, что вас просят прекратить свое участие в нашем плане по причине, связанной с вашим здоровьем, **позвоните в программу Medicare** по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048. Линия работает круглосуточно и без выходных.

Г. Ваше право подать жалобу, если мы исключим вас из нашего плана

Если мы прекращаем ваше участие в нашем плане страхования, мы должны в письменном виде сообщить вам причины этого решения. Кроме того, мы должны объяснить, как вы можете подать жалобу на наше решение об исключении вас из плана. Сведения о процедуре подачи жалобы также см. в разделе К **главы 9** на стр. 279 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 11. Предусмотренные законом уведомления

Введение

В этой главе представлены предусмотренные законом уведомления, которые относятся к вашему участию в нашем плане страхования. Основные термины и их определения приводятся в алфавитном порядке в последней главе *Справочника участника плана*.

Содержание

A. Уведомление о регулирующем законодательстве	297
B. Уведомление о недопущении дискриминации	297
C. Уведомление о том, что Medicare является вторым плательщиком, а Medi-Cal является плательщиком последней инстанции	299
D. Независимые подрядчики	299
E. Мошенничество в отношении медицинского страхового плана	300
F. Действия плана Wellcare by Health Net в форс-мажорных обстоятельствах	300

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



А. Уведомление о регулирующем законодательстве

Этот *Справочник участника плана* составлен в соответствии со многими применимыми законами. Эти законы могут влиять на ваши права и обязанности, даже если они не упоминаются или не разъясняются в *Справочнике участника плана*. Основными применяемыми законами выступают федеральные законы и законы штата в отношении программ Medicare и Medi-Cal. Кроме того, применимыми могут быть другие федеральные законы и законы штата.

В. Уведомление о недопущении дискриминации

Все компании и агентства, сотрудничающие с программами Medicare и Medi-Cal, должны соблюдать законы, защищающие вас от дискриминации и несправедливости. Мы не допускаем дискриминации и не меняем своего отношения к вам на основании вашего возраста, поданных ранее страховых требований, цвета кожи, этнической принадлежности, доказательств страховой приемлемости, гендера, генетической информации, географического положения в пределах зоны обслуживания, состояния здоровья, истории болезни, умственных или физических ограничений, национального происхождения, расы, религии, пола или сексуальной ориентации. Помимо этого, мы не допускаем незаконной дискриминации людей, не отказываем им в обслуживании и предоставляем одинаковый уровень обслуживания всем людям независимо от происхождения, этнической принадлежности, гендерной идентичности, семейного положения или состояния здоровья.

Ниже указано, куда обращаться для получения дополнительной информации или в случае опасений по поводу дискриминации либо несправедливого отношения.

- Звоните в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при Департаменте здравоохранения и социальных служб (Department of Health and Human Services) по номеру 1-800-368-1019. При использовании ТТУ набирайте 1-800-537-7697. Дополнительную информацию также можно получить на веб-сайте www.hhs.gov/ocr.
- Звоните в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при Департаменте здравоохранения (Department of Health Care Services) по номеру 1-916-440-7370. При использовании ТТУ набирайте 711 (служба коммутируемых сообщений).
- Отправьте электронное письмо по адресу CivilRights@dhcs.ca.gov.
- Заполните форму для подачи жалобы или отправьте письмо по адресу:

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (ТТУ: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Формы для подачи жалобы можно найти по ссылке:

www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

Если вы считаете, что подверглись дискриминации, и хотите подать жалобу, обратитесь в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня. Вы также можете связаться с нами, отправив письмо по адресу:

Wellcare by Health Net
Appeals & Grievances
Medicare Operations
P.O. Box 10450
Van Nuys, CA 91410-0450
www.wellcare.com/healthnetCA

Если ваша претензия на дискриминацию относится к программе Medi-Cal, вы также можете подать жалобу в Управление по гражданским правам (Office of Civil Rights) при Департаменте здравоохранения (Department of Health Care Services) по телефону, в письменной форме или в электронном виде:

- По телефону. Позвоните по номеру 1-916-440-7370. Лица с нарушениями слуха и речи могут воспользоваться номером 711 (служба коммутируемых сообщений).
- В письменной форме. Заполните форму для подачи жалобы или отправьте письмо по адресу:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Формы для подачи жалобы можно найти по ссылке
dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- В электронном виде. Отправьте электронное письмо по адресу CivilRights@dhcs.ca.gov.

Если в связи с ограниченностью ваших возможностей вам требуется помощь при получении обслуживания или обращении к поставщику услуг, позвоните в наш отдел обслуживания участников плана. Если вы хотите пожаловаться, например, на проблему с доступом в медицинское учреждение для лиц, использующих инвалидные коляски, отдел обслуживания участников плана может вам помочь.

C. Уведомление о том, что Medicare является вторым плательщиком, а Medi-Cal является плательщиком последней инстанции

В некоторых случаях предоставляемые вам услуги должны в первую очередь оплачиваться другими лицами. Например, если вы попали в автомобильную аварию или получили травму на работе, сначала ваше лечение оплачивается автомобильной страховкой или страховкой, обеспечивающей компенсацию пострадавшим на рабочем месте (Workers Compensation).

Наши права и обязанности включают взыскание с первичного плательщика средств на покрываемые программой Medicare услуги, если программа Medicare не является первичным плательщиком.

Мы соблюдаем федеральные законы и нормативно-правовые акты, а также законы и нормативно-правовые акты штата в отношении правовой ответственности третьих сторон за медицинское обслуживание участников программы страхования. Мы предпринимаем все надлежащие меры для того, чтобы программа Medi-Cal являлась плательщиком последней инстанции.

D. Независимые подрядчики

Отношения плана Wellcare by Health Net с любым сотрудничающим поставщиком услуг представляют собой отношения с независимым подрядчиком. Сотрудничающие с планом поставщики услуг не являются ни сотрудниками, ни представителями Wellcare by Health Net. В свою очередь, Wellcare by Health Net и сотрудники Wellcare by Health Net не являются ни сотрудниками, ни представителями сотрудничающего с планом поставщика услуг. Ни при каких обстоятельствах Wellcare by Health Net не несет ответственности за халатность, неправомерные действия или бездействие как сотрудничающих, так и не сотрудничающих с планом поставщиков медицинских услуг. Отношения «врач-пациент» с участником плана поддерживают сотрудничающие с планом врачи, но не сам план страхования Wellcare by Health Net. Wellcare by Health Net не выступает поставщиком медицинских услуг.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Е. Мошенничество в отношении медицинского страхового плана

Мошенничество в отношении плана медицинского обслуживания — это злонамеренный обман плана или введение его в заблуждение поставщиком услуг, участником, сотрудником либо любым лицом, действующим от их имени. Мошенничество преследуется как уголовное преступление. Любое лицо, которое умышленно и сознательно участвует в деятельности, направленной на обман плана медицинского страхования (например, подает жалобу, содержащую ложное или вводящее в заблуждение заявление), виновно в мошенничестве в отношении плана медицинского страхования.

Если у вас вызывают сомнения суммы, указанные в счете или в Разъяснении страховых выплат (EOB), либо вам известно или у вас есть подозрения о какой-либо незаконной деятельности, позвоните на нашу бесплатную горячую линию для сообщений о мошенничестве по номеру 1-800-977-3565 (TTY: 711). Горячая линия для сообщений о мошенничестве работает круглосуточно, без выходных и праздников. Все звонки строго конфиденциальны.

Ф. Действия плана Wellcare by Health Net в форс-мажорных обстоятельствах

В той мере, в которой стихийные бедствия, военные действия, нарушения общественного спокойствия, массовые беспорядки, эпидемии, полное или частичное разрушение учреждений, атомные взрывы и иные виды высвобождения ядерной энергии, нетрудоспособность значимого персонала медицинской группы, чрезвычайные положения или другие подобные обстоятельства, не зависящие от нашего плана, приводят к тому, что учреждения или персонал Wellcare by Health Net не могут предоставлять либо организовывать услуги или страховое покрытие в соответствии с настоящим *Справочником участника плана*, обязательства плана Wellcare by Health Net предоставлять такие услуги или страховое покрытие ограничиваются требованием, чтобы план Wellcare by Health Net добросовестно прилагал все усилия для предоставления либо организации предоставления таких услуг или страхового покрытия с учетом имеющихся у учреждений возможностей и доступности персонала.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Глава 12. Определения важных терминов

Введение

В этой главе приводятся ключевые термины, используемые в настоящем *Справочнике участника плана*, а также их определения. Термины перечислены в алфавитном порядке. Если вы не можете найти нужный термин или вам нужна дополнительная информация, кроме указанного определения, обратитесь в отдел обслуживания участников плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Повседневные действия (activities of daily living, ADL). Действия, выполняемые ежедневно, например прием пищи, пользование туалетом, одевание, принятие ванны или чистка зубов.

Амбулаторный хирургический центр. Учреждение, которое проводит амбулаторные хирургические операции пациентам, не нуждающимся в стационарном лечении, а также пациентам, которым, предположительно, не требуется более 24 часов ухода.

Апелляция. Способ подать возражение на предпринятое нами действие, если оно кажется вам ошибочным. С помощью апелляции вы можете попросить нас изменить свое решение о страховом покрытии. Подробнее об апелляциях и процедуре их подачи см. в разделе Е **главы 9** на стр. 227 *Справочника участника плана*.

Психическое здоровье. Общий термин, применяемый относительно психических нарушений и лекарственной, наркотической или алкогольной зависимостей.

Патентованное лекарство. Лекарство, отпускаемое по рецепту, которое производится и продается фармацевтической компанией, изначально разработавшей его. Патентованные лекарства содержат те же ингредиенты, что и их непатентованные аналоги. Непатентованные лекарства обычно производятся и продаются другими фармацевтическими компаниями.

Координатор медицинского обслуживания. Основной сотрудник, который совместно с вами, планом медицинского страхования и поставщиками медицинских услуг работает над тем, чтобы вы получали необходимое медицинское обслуживание.

План медицинского обслуживания. См. пункт «Индивидуальный план медицинского обслуживания».

Дополнительные услуги плана медицинского обслуживания (услуги CPO, Care Plan Optional). Дополнительные услуги, которые вы можете получить по своему индивидуальному плану медицинского обслуживания (ICP). Эти услуги не предназначены для замены длительного обслуживания и поддержки, на которые у вас есть право по программе Medi-Cal.

Группа медицинского обслуживания. См. пункт «Многопрофильная группа медицинского обслуживания».

Центры предоставления услуг по программам Medicare и Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). Федеральное агентство, управляющее деятельностью программы Medicare. Подробнее о способах связи с CMS см. в разделе G **главы 2** на стр. 33 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Услуги для взрослых пациентов по месту жительства (Community-Based Adult Services, CBAS). Программа амбулаторного обслуживания на базе учреждения, включая квалифицированный сестринский уход, социальные услуги, эрготерапию и логопедическое лечение, персональный уход, обучение и поддержку членов семьи/ухаживающего лица, услуги диетолога, транспортировку и прочие услуги для участников, отвечающих определенным критериям.

Жалоба. Письменное или устное заявление о том, что у вас возникли проблемы или затруднения с покрываемыми услугами или уходом. Такие проблемы могут быть связаны с качеством обслуживания и ухода, с сотрудничающими с планом поставщиками услуг или аптеками. Юридический термин для фразы «подать жалобу» — «обратиться с претензией».

Центр комплексной амбулаторной реабилитации (Comprehensive outpatient rehabilitation facility, CORF). Учреждение, которое главным образом предоставляет услуги по реабилитации пациентов после болезни, несчастного случая или серьезной операции. Помимо прочих, к числу таких услуг относятся физиотерапия и лечебная физкультура, социальная и психологическая реабилитация, дыхательная терапия, эрготерапия, логопедическое лечение и оценка соответствия жилья потребностям пациента.

Решение о страховом покрытии. Решение о том, каким будет страховое покрытие. Сюда относятся решения о покрываемых лекарствах и услугах или сумме, которую мы платим за предоставленные вам медицинские услуги. Подробнее о том, как запросить у нас решение о страховом покрытии, см. в разделе Е **главы 9** на стр. 227 *Справочника участника плана*.

Покрываемые лекарства. Термин, который мы используем для обозначения всех лекарств, отпускаемых по рецепту и без рецепта (ОТС), которые покрывает наш план.

Покрываемые услуги. Общий термин, который мы используем для обозначения всех покрываемых нашим планом медицинских услуг, длительного обслуживания и поддержки, принадлежностей, лекарств, отпускаемых по рецепту и без рецепта, оборудования и прочих услуг.

Обучение компетентности в вопросах культуры. Обучение, во время которого нашим поставщикам медицинских услуг предоставляются дополнительные инструкции, помогающие им лучше понимать ваш культурный опыт, ценности и убеждения, чтобы адаптировать оказываемые услуги в соответствии с вашими социальными, культурными и языковыми потребностями.

Департамент здравоохранения (Department of Health Care Services, DHCS). Департамент штата California, который руководит работой программы Medicaid (также называется Medi-Cal).

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Департамент управляемого медицинского обслуживания (Department of Managed Health Care, DMHC). Департамент штата California, регулирующий работу планов медицинского страхования. Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) помогает участникам плана с апелляциями и жалобами, связанными с услугами Medi-Cal. Кроме того, Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) проводит независимые медицинские экспертизы (IMR).

Выход из страхового плана. Процесс прекращения вашего участия в нашем плане. Прекращение участия может быть добровольным (по вашему решению) или принудительным (независимо от вашего решения).

План для лиц с особыми потребностями и правом на участие в двух программах (dual eligible special needs plan, D-SNP). План медицинского страхования, который обслуживает лица, имеющие право на участие в программах Medicare и Medi-Cal. Наш план страхования представляет собой план D-SNP.

Медицинское оборудование длительного пользования (Durable medical equipment, DME). Определенные приспособления, которые ваш врач выписывает вам для использования на дому. Примерами этих предметов являются инвалидные коляски, костыли, ортопедические матрасы, диабетические расходные материалы, больничные койки, заказанные поставщиком для использования в домашних условиях, внутривенные (в/в) инфузионные насосы, устройства для воспроизведения речи, кислородное оборудование и принадлежности, небулайзеры и ходунки.

Экстренная ситуация. Ситуация, в которой вы или другой среднестатистический человек без медицинского образования предполагаете наличие у вас медицинских симптомов, требующих немедленного медицинского вмешательства для предотвращения смертельного исхода, потери конечности или утраты либо серьезного нарушения какой-либо из функций организма (а также потери плода, если вы беременны). К таким симптомам может относиться серьезная травма или сильная боль.

Экстренная помощь. Покрываемые услуги, оказанные при необходимости экстренной медицинской, психологической, психиатрической или наркологической помощи поставщиком услуг, обученным оказывать экстренную помощь.

Исключение. Разрешение на получение страхового покрытия лекарства, которое мы обычно не покрываем, или отмена определенных правил и ограничений, действующих для определенного лекарства.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Extra Help (Дополнительная помощь). Программа в рамках Medicare, которая помогает людям с ограниченными доходами и ресурсами сокращать расходы на лекарства по рецепту, предоставляемые по программе Medicare Part D, включая страховые взносы, не покрываемые страховкой минимумы и доплаты. Эту дополнительную помощь также называют «субсидией при низком доходе» (Low-Income Subsidy, LIS).

Непатентованное лекарство. Лекарство по рецепту, которое федеральное правительство разрешило использовать вместо патентованного лекарства. Непатентованные лекарства имеют те же ингредиенты, что и патентованные. Обычно они действуют так же хорошо, как и патентованные лекарства, но стоят дешевле.

Претензия. Жалоба на нас, сотрудничающего с планом поставщика услуг или аптеку. Можно подать жалобу на качество ухода или услуг, предоставляемых вашим планом медицинского страхования.

Программа консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP). Программа, предоставляющая бесплатную и объективную информацию, а также консультирование по программе Medicare. Подробнее о способах связи с программой консультирования и защиты прав участников планов медицинского страхования (HICAP) см. в разделе Е главы 2 на стр. 31 Справочника участника плана.

План медицинского страхования. Организация, состоящая из врачей, больниц, аптек, поставщиков долгосрочных и других услуг. В ней также работают координаторы медицинского обслуживания, которые помогают вам вести работу со всеми специалистами и услугами. Все вместе они предоставляют вам необходимое обслуживание.

Оценка состояния здоровья. Процедура изучения вашей истории болезни и проверки текущего состояния здоровья. Используется, чтобы узнать ваше состояние здоровья и его возможные изменения в будущем.

Медицинская сиделка на дому. Лицо, которое предоставляет услуги, не требующие профессиональных навыков дипломированной медсестры или терапевта, такие как помощь с личной гигиеной (принятие ванны, пользование туалетом, одевание или выполнение предписанных упражнений). У сиделки на дому нет лицензии медицинской сестры; она не проводит лечение.

Хоспис. Программа по уходу и поддержке, помогающая людям с неизлечимыми заболеваниями жить комфортно. Под неизлечимым заболеванием подразумевается болезнь, при которой, как ожидается, человеку осталось жить не более шести месяцев.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



- Выбрать хосписное обслуживание может участник плана с неизлечимым заболеванием.
- Такой больной получает комплексное обслуживание. Работающие с ним специалисты и сиделки облегчают ему физические и эмоциональные страдания и обеспечивают его социальные и духовные потребности.
- Мы обязаны ознакомить вас со списком хосписов в вашем географическом регионе.

Неправильное/несоответствующее выставление счета. Ситуация, при которой поставщик услуг (например, врач или больница) выставляет вам счет на сумму, превосходящую установленную нами долю расходов на услуги. Позвоните в отдел обслуживания участников плана, если вы получили какие-либо счета, в отношении которых у вас есть вопросы.

Поскольку мы оплачиваем расходы на оказываемые вам услуги в полном объеме, вы **не должны** участвовать в оплате расходов. Поставщики услуг не должны выставлять вам счета за это обслуживание.

Независимая медицинская экспертиза (Independent Medical Review, IMR). Если мы отказали вам в медицинском обслуживании или лечении, вы можете подать апелляцию. Если вы не согласны с нашим решением и ваша проблема связана с обслуживанием по программе Medi-Cal, в том числе с принадлежностями для оборудования длительного пользования (DME) и лекарствами, вы можете попросить Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California провести независимую медицинскую экспертизу (IMR). Независимую медицинскую экспертизу (IMR) проводят врачи, не сотрудничающие с нашим страховым планом. Если решение по результатам независимой медицинской экспертизы (IMR) будет вынесено в вашу пользу, мы будем обязаны предоставить вам запрашиваемую услугу или лечение. Вы ничего не платите за проведение независимой медицинской экспертизы (IMR).

Индивидуальный план медицинского обслуживания (Individualized Care Plan, ICP; план обслуживания). План, в котором для вас предусмотрены определенные услуги и правила их получения. Ваш план может включать медицинское обслуживание, услуги психологической, психиатрической и наркологической помощи, а также длительное обслуживание и поддержку.

Стационарное лечение. Термин, используемый, если вы были официально госпитализированы для получения квалифицированной медицинской помощи. Если вы не были официально госпитализированы в качестве стационарного пациента, вы можете считаться амбулаторным пациентом, даже если проведете в больнице ночь.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Многопрофильная группа медицинского обслуживания (Interdisciplinary Care Team, ICT; группа медицинского обслуживания). Группа обслуживания, включающая врачей, медицинских сестер, консультантов и других специалистов в области здравоохранения, оказывающих вам помощь. Кроме того, группа медицинского обслуживания помогает вам составить план медицинского обслуживания.

Перечень покрываемых лекарств (перечень лекарств). Список лекарств, отпускаемых по рецепту и без рецепта (OTC), которые покрывает наш план страхования. Лекарства в этом списке подбираются при участии врачей и фармацевтов. Из Перечня лекарств можно узнать, распространяются ли на ваши лекарства какие-то правила. Перечень лекарств также называется Перечнем покрываемых лекарств.

Длительное обслуживание и поддержка (Long-term services and supports, LTSS).

Длительное обслуживание и поддержка позволяют улучшить состояние при хронических заболеваниях. Большинство этих услуг призваны помочь вам жить дома, вместо того чтобы ложиться в больницу или в центр сестринского ухода. Длительное обслуживание и поддержка (LTSS) включают услуги для взрослых пациентов по месту жительства (CBAS) и учреждения сестринского ухода (NF).

Субсидия при низком доходе (Low-income subsidy, LIS). См. пункт «Extra Help (Дополнительная помощь)».

Программа с возможностью заказа по почте. Некоторые планы страхования могут предлагать программу с возможностью заказа по почте, которая позволяет вам получить запас покрываемых лекарств по рецепту на период до 3 месяцев, отправляемый непосредственно к вам на дом. Это удобный и экономный способ получения регулярно принимаемых лекарств.

Программа Medi-Cal. Это название программы Medicaid, действующей в штате California. Программу Medi-Cal предоставляет штат. Программа финансируется штатом и федеральным правительством.

- Она помогает людям с ограниченными средствами и доходами платить за лечение, длительное обслуживание и поддержку.
- Она охватывает дополнительные услуги и некоторые лекарства, не покрываемые программой Medicare.
- Программы Medicaid различаются в зависимости от штата, но вам покрывают большинство видов медицинских услуг, если у вас есть программы Medicare и Medicaid одновременно.
- Информацию о способах связи с Medi-Cal см. в разделе **Н главы 2** на стр. 34 *Справочника участника плана*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Планы Medi-Cal. Планы, предоставляющие страховое покрытие только по программе Medi-Cal, в том числе покрывающие длительное обслуживание и поддержку, медицинское оборудование и транспортировку. Страховое покрытие по программе Medicare предоставляется отдельно.

Необходимость по медицинским показаниям. Этот термин описывает услуги, принадлежности или лекарства, необходимые для предотвращения, диагностики либо лечения вашего заболевания или для поддержания вашего текущего состояния здоровья. К данному понятию относится также уход, позволяющий вам избежать помещения в больницу или центр сестринского ухода. Кроме того, обслуживание, принадлежности и лекарства должны отвечать требованиям стандартов медицинской помощи. Необходимость по медицинским показаниям относится ко всем покрываемым услугам, которые рационально обоснованы и необходимы для спасения жизни, предупреждения серьезной болезни или инвалидности либо для облегчения сильной боли посредством диагностики и лечения болезни, патологии или травмы.

Программа Medicare. Федеральная программа медицинского страхования для людей в возрасте 65 лет и старше; людей младше 65 лет, имеющих некоторые виды инвалидности; людей с конечной стадией почечной недостаточности (необратимой потерей функции почек, при которой требуется проведение диализа или пересадка почки). Участники программы Medicare могут получить медицинское страховое покрытие Medicare, используя программу Original Medicare или план управляемого медицинского обслуживания (см. термин «план медицинского страхования»).

Программа Medicare Advantage. Программа Medicare, которую также называют «Medicare Part C» или «МА» и которая предлагает планы медицинского страхования через частные компании. Medicare оплачивает этим компаниям предоставление вам страхового покрытия Medicare.

Услуги, покрываемые по программе Medicare. Услуги, покрываемые в рамках Medicare Part A и Part B. Все планы медицинского страхования Medicare, включая наш план, должны покрывать все услуги в рамках Medicare Part A и Part B.

Участник программ Medicare и Medi-Cal. Лицо, имеющее право на страховое покрытие по программам Medicare и Medi-Cal одновременно. Одновременных участников программ Medicare и Medi-Cal также называют лицами, имеющими право на участие в двух программах.

Программа Medicare Part A. Программа Medicare, которая покрывает наиболее необходимое по медицинским показаниям обслуживание в больнице, центре квалифицированного сестринского ухода, хосписе и на дому.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Программа Medicare Part B. Программа Medicare, которая покрывает услуги (например, лабораторные анализы, операции и приемы у врача) и принадлежности (например, инвалидные коляски и ходунки), необходимые по медицинским показаниям для лечения болезни или состояния. Кроме того, программа Medicare Part B покрывает многие виды превентивного и профилактического обслуживания.

Программа Medicare Part C. Программа Medicare, которую также называют «Medicare Advantage» или «МА» и которая позволяет частным страховым компаниям предоставлять услуги по программе Medicare в рамках плана Medicare Advantage Plan.

Программа Medicare Part D. Программа Medicare, предоставляющая страховое покрытие лекарств по рецепту. Кратко мы называем ее «программа Part D». Программа Part D покрывает лекарства по рецепту, предназначенные для амбулаторного лечения, вакцины и некоторые принадлежности, не покрываемые по программам Medicare Part A, Medicare Part B или Medi-Cal. Наш план страхования включает страховое покрытие по программе Medicare Part D.

Лекарства по программе Medicare Part D. Лекарства, покрываемые по программе Medicare Part D. Конгресс США специально исключил некоторые категории лекарств из покрытия по программе Part D. Программа Medi-Cal может покрывать некоторые из этих лекарств.

Контроль приема лекарств. Конкретный набор услуг или группа услуг, предоставляемых поставщиками медицинских услуг, включая фармацевтов, для обеспечения наилучших результатов лечения пациентов. Более подробную информацию см. в разделе G2 главы 5 на стр. 175 Справочника участника плана.

Участник (участник нашего плана или участник плана). Лицо, участвующее в программах Medicare и Medi-Cal и имеющее право получать покрываемые нашим планом услуги, которое было зарегистрировано в нашем плане и чья регистрация в нашем плане была подтверждена Центрами предоставления услуг по программам Medicare и Medicaid (CMS) и штатом.

Справочник участника плана и условия предоставления страхового покрытия. Этот документ, а также ваша форма включения в число участников и любые другие приложения или дополнения, которые описывают предоставляемое вам страховое покрытие, наши обязанности, а также ваши права и обязанности в качестве участника нашего плана.

Отдел обслуживания участников плана. Отдел в рамках нашего плана, ответственный за ответы на ваши вопросы о вашем участии, страховом покрытии, претензиях и апелляциях. Более подробную информацию об отделе обслуживания участников плана см. в разделе А главы 2 на стр. 22 Справочника участника плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Сотрудничающая с планом аптека. Аптека, которая согласилась выдавать участникам нашего плана лекарства по рецепту. Мы называем такие аптеки сотрудничающими с нашим планом, поскольку они согласились работать с нашим планом страхования. В большинстве случаев мы покрываем отпускаемые по рецепту лекарства, только если они получены в одной из аптек, сотрудничающих с нашим планом.

Сотрудничающий с планом поставщик услуг. Это общий термин для врачей, медицинских сестер и других людей, предоставляющих вам медицинские услуги и уход. Этот термин также включает больницы, агентства по медицинскому обслуживанию на дому, клиники и другие учреждения, в которых оказывают медицинские услуги, предоставляют медицинское оборудование и длительное обслуживание и поддержку.

- Эти поставщики имеют лицензии или сертифицированы программой Medicare и штатом на оказание медицинских услуг.
- Мы называем таких поставщиков услуг сотрудничающими с нашим планом, если они согласились работать с нашим планом страхования, принимают нашу оплату и не взимают с участников плана дополнительную плату.
- Поскольку вы являетесь участником нашего плана, для получения покрываемых услуг вам следует обращаться к поставщикам услуг, которые сотрудничают с планом. Поставщики услуг, сотрудничающие с планом, также называются поставщиками услуг плана.

Центр или учреждение сестринского ухода. Учреждение, где предоставляют уход людям, которые не нуждаются в лечении в больнице, но не могут получить необходимый уход дома.

Омбудсмен. Ведомство в вашем штате, которое выступает в качестве защитника ваших интересов. Сотрудники ведомства могут ответить на ваши вопросы, если у вас есть проблема или жалоба, а также разъяснить, что вам следует делать в той или иной ситуации. Помощь омбудсмена предоставляется бесплатно. Вы можете найти дополнительную информацию в разделе I главы 2 на стр. 35 и в разделе D главы 9 на стр. 226 Справочника участника плана.

Решение плана о страховом покрытии. Решение нашего плана страхования или одного из наших поставщиков услуг о том, предоставляется ли страховое покрытие услуг или сколько вы должны платить за покрываемые услуги. Такие заключения нашей организации называются решениями о страховом покрытии.

Подробнее о решениях о страховом покрытии см. в разделе E главы 9 на стр. 227 Справочника участника плана.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Original Medicare (традиционная программа Medicare или Medicare со сдельной оплатой услуг). Программа Original Medicare предоставляется правительством. В рамках Original Medicare услуги покрываются путем выплаты врачам, больницам и другим поставщикам медицинских услуг сумм, которые установлены Конгрессом США.

- Вы можете обращаться к любому врачу, в любую больницу и к любому другому поставщику медицинских услуг, если они принимают условия программы Medicare. Программа Original Medicare состоит из двух частей: Part A (страховка на больничное лечение) и Part B (медицинская страховка).
- Программа Original Medicare действует на всей территории США и на территориях, находящихся под управлением США.
- Если вы не хотите быть участником нашего плана страхования, вы можете выбрать Original Medicare.

Не сотрудничающая с планом аптека. Аптека, у которой нет с нашим планом договора о предоставлении участникам нашего плана покрываемых лекарств. Наш план страхования не покрывает большинство лекарств, приобретаемых в не сотрудничающих с планом аптеках, кроме особых случаев.

Не сотрудничающий с планом поставщик услуг или не сотрудничающее с планом медицинское учреждение. Поставщики услуг и учреждения, которые не являются сотрудниками плана, не принадлежат ему, не находятся под его управлением и не имеют с планом договора о предоставлении участникам плана покрываемых этим планом услуг. Подробнее о поставщиках услуг и учреждениях, не сотрудничающих с планом, см. в разделе D4 главы 3 на стр. 59 Справочника участника плана.

Лекарства, отпускаемые без рецепта (over-the-counter, ОТС). Лекарства, отпускаемые без рецепта, — это любые лекарства или препараты, которые можно купить без рецепта, выданного медицинским специалистом.

Программа Part A. См. пункт «Программа Medicare Part A».

Программа Part B. См. пункт «Программа Medicare Part B».

Программа Part C. См. пункт «Программа Medicare Part C».

Программа Part D. См. пункт «Программа Medicare Part D».

Лекарства по программе Part D. См. пункт «Лекарства по программе Medicare Part D».

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Личная информация о здоровье (также называется конфиденциальной медицинской информацией) (personal health information, PHI). Информация о вас и вашем здоровье, например ваше имя, адрес, номер социального страхования, данные о приемах у врача-терапевта и история болезни. Дополнительную информацию о защите, использовании и раскрытии вашей личной информации о здоровье (PHI), а также ваших правах в отношении такой информации см. в нашем Уведомлении о политике конфиденциальности.

Поставщик первичного медицинского обслуживания (primary care provider, PCP).

Врач или другой поставщик услуг, которого вы посещаете в первую очередь по большинству вопросов, связанных со здоровьем. Он или она следят за тем, чтобы вы получали помощь, которая поможет вам сохранить здоровье.

- Он может обсуждать ваше лечение с другими врачами и поставщиками медицинских услуг и давать вам направление к другим специалистам.
- Во многих планах медицинского страхования, действующих по программе Medicare, вы должны сначала посетить своего поставщика первичного медицинского обслуживания, прежде чем обращаться к любому другому поставщику медицинских услуг.
- Информацию о получении услуг от поставщиков первичного медицинского обслуживания см. в разделе D **главы 3** на стр. 52 *Справочника участника плана*.

Предварительное разрешение. Разрешение, которое вы должны получить от нас, прежде чем вы сможете получить определенную услугу или лекарство либо обратиться к поставщику услуг, не сотрудничающему с планом. Наш план страхования может не покрыть услугу или лекарство, если вы сначала не получили разрешения.

Наш план страхования покрывает некоторые услуги сотрудничающих с планом поставщиков только в том случае, если ваш врач или другой сотрудничающий с планом поставщик услуг предварительно получил от нас разрешение.

- Покрываемые услуги, которые требуют предварительного разрешения от нашего плана страхования, отмечены в разделе D **главы 4** на стр. 87 *Справочника участника плана*.

Наш план страхования покрывает некоторые лекарства, только если вы получили от нас предварительное разрешение.

- Покрываемые лекарства, которые требуют предварительного разрешения нашего плана, отмечены в *Перечне покрываемых лекарств*.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Программа комплексного обслуживания лиц пожилого возраста (Program for All-Inclusive Care for the Elderly, PACE). Программа, которая предоставляет страховое покрытие по программам Medicare и Medi-Cal одновременно людям в возрасте 55 лет и старше, которые нуждаются в значительном объеме медицинского обслуживания для проживания дома.

Протезирование и ортопедия. Медицинские устройства, прописанные вашим врачом или другим поставщиком медицинских услуг, которые включают, помимо прочего, фиксирующие устройства для руки, спины и шеи; протезы; глазные протезы; устройства, необходимые для замены внутренней части тела или функции, включая принадлежности для стомы, а также терапии с применением энтерального и парентерального питания.

Организация повышения качества обслуживания (Quality improvement organization, QIO). Это группа врачей и других медицинских специалистов, которые помогают повышать качество медицинской помощи людям, участвующим в программе Medicare. Их работу, направленную на контроль и улучшение ухода за пациентами, оплачивает федеральное правительство. Информацию об Организации повышения качества обслуживания (QIO) см. в разделе F главы 2 на стр. 32 Справочника участника плана.

Ограничения на количество. Ограничение количества некоторых лекарств, которое вы можете получать. Ограничения могут быть установлены на количество лекарства, которое мы покрываем по одному рецепту.

Направление. Направление — это разрешение от вашего поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) обратиться к другому поставщику услуг. Если вы сначала не получите такое разрешение, мы можем не покрыть услуги. Вам не нужно направление, чтобы обратиться к определенным специалистам, например в женскую консультацию. Вы можете найти дополнительную информацию о направлениях в разделе B главы 3 на стр. 48 и в разделе D главы 4 на стр. 87 Справочника участника плана.

Реабилитационные услуги. Лечение, позволяющее вам восстановиться после болезни, несчастного случая или серьезной операции. Более подробную информацию о реабилитационных услугах см. в разделе D главы 4 на стр. 87 Справочника участника плана.

Медицинская помощь по деликатным вопросам. Услуги, связанные с психическим, сексуальным и репродуктивным здоровьем, планированием семьи, лечением заболеваний, передающихся половым путем, ВИЧ/СПИД и последствий сексуального насилия, проведением абортов, лечением расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, проведением терапии для подтверждения гендерной идентичности и лечением травм, связанных с агрессивными действиями сексуального партнера.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Зона обслуживания. Географическая область, в которой план медицинского страхования принимает участников, если участие ограничено в зависимости от места проживания. Для планов, устанавливающих ограничения относительно врачей и больниц, услугами которых вы можете пользоваться, как правило, это также область, где вы можете получить плановые (неэкстренные) услуги. Стать участниками нашего плана страхования могут только лица, проживающие в нашей зоне обслуживания.

Доля расходов. Часть ваших расходов на медицинское обслуживание, которую вам, возможно, необходимо будет оплачивать ежемесячно до вступления в силу страхового покрытия. Сумма вашей доли затрат зависит от ваших доходов и ресурсов.

Центр квалифицированного сестринского ухода (Skilled nursing facility, SNF). Центр сестринского ухода с персоналом и оборудованием для квалифицированного сестринского ухода, а также, как правило, квалифицированных реабилитационных услуг и прочего соответствующего медицинского обслуживания.

Помощь в центрах квалифицированного сестринского ухода (Skilled nursing facility, SNF). Квалифицированная сестринская помощь и реабилитационные услуги, непрерывно и ежедневно предоставляемые в центре квалифицированного сестринского ухода. Примерами помощи в центрах квалифицированного сестринского ухода являются физиотерапия и лечебная физкультура или внутривенные (в/в) инъекции, которые может выполнять дипломированная медсестра или врач.

Специалист. Врач, который оказывает медицинскую помощь при определенном заболевании или для определенной части тела.

Специализированная аптека. Более подробную информацию о специализированных аптеках см. в разделе A5 главы 5 на стр. 159 *Справочника участника плана*.

Рассмотрение органами власти штата. Если ваш врач или другой поставщик услуг запрашивает услугу в рамках программы Medi-Cal, которую мы не одобряем, либо если мы отказываемся продолжать оплачивать услугу в рамках Medi-Cal, которую вы уже получаете, вы имеете право попросить рассмотрения органами власти штата. Если решение по результатам рассмотрения органами власти штата будет в вашу пользу, мы должны предоставить вам обслуживание, которое вы просите.

Поэтапное лечение. Правило страхового покрытия, которое требует, чтобы вы попробовали другое лекарство, прежде чем мы покроем запрашиваемое вами лекарство.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Дополнительный социальный доход (Supplemental Security Income, SSI). Ежемесячное пособие, выплачиваемое Службой социального обеспечения (Social Security) лицам с ограниченными доходами и ресурсами, которые относятся к одной из следующих категорий: лица с ограниченными физическими возможностями, слепые, а также лица в возрасте от 65 лет. Пособия SSI отличаются от пособий по социальному обеспечению. Дополнительный социальный доход автоматически предоставляет страховое покрытие в рамках Medi-Cal.

Неотложная помощь. Медицинская помощь, которую вы получаете в случае внезапной болезни, травмы или состояния, которые не относятся к экстренным, но требуют срочного лечения. Неотложную помощь можно получить от поставщиков услуг, не сотрудничающих с планом, когда сотрудничающие с планом поставщики услуг недоступны или вы не можете добраться до них.

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. **Для получения дополнительной информации** посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.



Nondiscrimination Notice

Discrimination is against the law. Wellcare by Health Net follows State and Federal civil rights laws. Wellcare by Health Net does not unlawfully discriminate, exclude people, or treat them differently because of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity, or sexual orientation.

Wellcare by Health Net provides:

- Free aids and services to people with disabilities to help them communicate better, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact Wellcare by Health Net by calling **1-800-431-9007**. Between October 1 to March 31, you can call us 7 days a week from 8 a.m. to 8 p.m. From April 1 to September 30, you can call us Monday through Friday from 8 a.m. to 8 p.m. A messaging system is used after hours, weekends, and on federal holidays. If you cannot hear or speak well, please call **TTY 711**. Upon request, this document can be made available to you in braille, large print, audiocassette, or electronic form. To obtain a copy in one of these alternative formats, please call or write to:

Wellcare by Health Net
21281 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
1-800-431-9007
TTY: 711

How to File a Grievance

If you believe that Wellcare by Health Net has failed to provide these services or unlawfully discriminated in another way on the basis of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity, or sexual orientation, you can file a grievance with Member Services. You can file a grievance by phone, in writing, in person, or electronically:

- **By phone:** Contact Wellcare by Health Net's Civil Rights Coordinator by calling **1-866-458-2208**. Between 8 a.m. and 5 p.m., Monday through Friday. Or, if you cannot hear or speak well, please call **TTY 711**.
- **In writing:** Fill out a complaint form or write a letter and send it to:
Wellcare Civil Rights Coordinator
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 91409-9103
- **In person:** Visit your doctor's office or Wellcare by Health Net and say you want to file a grievance.
- **Electronically:** Visit Wellcare by Health Net's website at **www.wellcare.com/healthnetCA**.

Office of Civil Rights – California Department of Health Care Services

You can also file a civil rights complaint with the California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights by phone, in writing, or electronically:

- **By phone:** Call **1-916-440-7370**. If you cannot speak or hear well, please call **TTY 711 (Telecommunications Relay Service)**.
- **In writing:** Fill out a complaint form or send a letter to:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
Complaint forms are available at http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx
- **Electronically:** Send an email to **CivilRights@dhcs.ca.gov**.

Office of Civil Rights – U.S. Department of Health and Human Services

If you believe you have been discriminated against on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by phone, in writing, or electronically:

- **By phone:** Call **1-800-368-1019**. If you cannot speak or hear well, please call **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **In writing:** Fill out a complaint form or send a letter to:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- **Electronically:** Visit the Office for Civil Rights Complaint Portal at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

English: ATTENTION: If you need help in your language call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). These services are free of charge.

العربية (Arabic): انتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**) تتوفر أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقات مثل المستندات بطريقة برايل وبطباعة كبيرة. اتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**) وهذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian): Ուշադրություն. Եթե Ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, զանգահարեք **1-800-431-9007** (TTY` **711**): Հասանելի են նաև օգնություն և ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, ինչպիսիք են՝ բրայլային և խոշոր տառերով փաստաթղթերը: Զանգահարեք **1-800-431- 9007** (TTY` **711**): Այս ծառայություններն անվճար են:

ភាសាខ្មែរ (Cambodian): ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាបស់អ្នក សូមទូរសព្ទទៅលេខ **1-800-431-9007** (TTY: **711**)។ ជំនួយនិងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរធំសម្រាប់ជនពិការភ្នែក និងពុម្ពអក្សរធំ ក៏មានផងដែរ។ សូមទូរសព្ទទៅលេខ **1-800-431- 9007** (TTY: **711**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃនោះទេ។

中文 (Chinese): 注意: 如果您需要以您母语提供的协助, 请致电 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。我们也为残疾人士提供辅助和服务, 例如点字和大字体印刷的文件。请致电 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。这些服务为免费服务。

فارسی (Farsi): توجه: اگر نیاز به کمک به زبان خودتان دارید با شماره **1-800-431-9007** (TTY: **711**) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات برای افراد دارای معلولیت نیز در دسترس است, مانند اسناد با خط بریل و چاپ درشت. با شماره **1-800-431-9007** (TTY **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में मदद चाहिए, तो **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. विकलांग लोगों के लिए ब्रेल और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ जैसी सहायता और सेवाएं उपलब्ध हैं. **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. ये सेवाएं नि:शुल्क हैं.

Lus Hmoob (Hmong): TSEEM CEEB: : Yog koj xav tau kev pab ua koj hom lus hu rau **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Tsis tas li ntawd, kuj tseem muaj cov kev pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li cov ntaub ntawv Ua Ntawv Su thiab cov ntawv loj. Hu rau **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese): 注意: 言語のヘルプが必要な場合は **1-800-431-9007** (TTY: **711**) までお電話ください。障害をお持ちの方には、点字や大判プリントなどの補助機能やサービスもご利用になれます。 **1-800-431-9007** (TTY: **711**) までお電話ください。これらのサービスは無料です。

한국어(Korean): 주의: 귀하의 구사 언어로 도움을 받으셔야 한다면 **1-800-431-9007** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오. 점자 및 큰 활자 인쇄 형식으로 된 문서 등 장애인을 위한 도움 및 서비스도 제공됩니다. **1-800-431-9007**(TTY: **711**)번으로 연락해 주십시오. 해당 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian): ສໍາຄັນ: ຖ້າວ່າທ່ານຕ້ອງການການຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໂທ **1-800-431-9007** (TTY: **711**). ນອກຈາກນີ້ ຍັງມີການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ເປັນຕົວອັກສອນ ນູນ ແລະ ຕົວພິມຂະໜາດໃຫຍ່ ໂທ **1-800-431-9007** (TTY: **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນຟຣີ

Mienh (Mien): Liouh Eix: Oix se meih oix nongc zuqc gorngv mienh wac daih taengx meih, cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Yie mbuo hac haih nongc mienh wac daih taengx waic fangx nyei mienh, hnangv zing mangc mv buatc lamh nyei mienh nongc nyei nzangc caux domh nzangc wenh jienx. Cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Naiv deix bong zouc gong se maiv siou zinh nyanh nyei.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ **1-800-431-9007** (TTY: **711**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਰੇਲ ਲਿਪੀ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਛਾਪੇ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-800-431-9007** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (TTY: **711**)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: если вам требуется помощь на родном языке, позвоните по номеру **1-800-431-9007** (телетайп: **711**). Также доступны сопутствующая помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, такие как материалы, напечатанные крупным шрифтом и шрифтом Брайля. Позвоните по номеру **1-800-431-9007** (телетайп: **711**). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish): ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). También están disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en Braille y letra grande. Llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Tagalog): PAALALA: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Available din ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, gaya ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Walang bayad ang mga serbisyo ng ito.

ภาษาไทย (Thai): หมายเหตุ: หากต้องการความช่วยเหลือในภาษาของคุณ โปรดโทรไปท **1-800-431-9007** (TTY: **711**) เรามีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น เอกสารที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ ด้วยเช่นกัน โปรดโทรไปที่ **1-800-431-9007** (TTY: **711**) บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย

Українська (Ukrainian): УВАГА! Якщо ви потребуєте підтримки своєю мовою, телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Також доступні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Ці послуги є безкоштовними.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị, hãy gọi số **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, chẳng hạn như tài liệu bằng chữ nổi và chữ cỡ lớn cũng được cung cấp. Hãy gọi số **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Các dịch vụ này được miễn phí.

Отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net

ЗВОНИТЕ	1-800-431-9007 Звонки на этот номер бесплатны. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня. Тем, кто не говорит по-английски, в отделе обслуживания участников плана предоставляются бесплатные услуги устных переводчиков.
TTY	711 Для звонков на этот номер нужно иметь специальное телефонное оборудование. Эта линия предназначена только для людей с нарушениями слуха или речи. Звонки на этот номер бесплатны. С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Обратите внимание, что в выходные и праздничные дни с 1 апреля по 30 сентября на звонок может ответить автоматизированная телефонная система. Оставьте свое имя и номер телефона, и мы перезвоним вам в течение одного (1) рабочего дня.
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	Wellcare by Health Net PO Box 748658 Los Angeles, CA 90074-8658
ВЕБ-САЙТ	www.wellcare.com/healthnetCA

Если у вас возникли вопросы, позвоните в Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный. Для получения дополнительной

информации посетите веб-сайт www.wellcare.com/healthnetCA.