



Справочник участника

Что вам нужно знать о своих льготах

Объединенная форма подтверждения страхового покрытия (ЕОС) и разрешения на раскрытие информации Aetna Better Health of California - 2023 г.

Округа San Diego и Sacramento

AetnaBetterHealth.com/California



Другие языки и альтернативные форматы

Другие языки

Вы можете получить данный Справочник участника и другие материалы плана бесплатно на других языках. Мы предоставляем письменные переводы, выполненные квалифицированными переводчиками. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Звонки бесплатные. Ознакомьтесь с настоящим Справочником участника, чтобы узнать больше о языковых услугах при получении медицинской помощи, таких как услуги устного и письменного перевода.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Альтернативные форматы

Вы можете получить данную информацию бесплатно в других форматах, например напечатанную шрифтом Брайля, крупным шрифтом (20 пунктов) или в виде аудиозаписи, а также в электронных форматах. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Звонки бесплатные.

Услуги устного перевода

Aetna Better Health of California бесплатно предоставляет круглосуточные услуги устного перевода, осуществляемые квалифицированными переводчиками. Вам не обязательно использовать родственника или друга в качестве переводчика. Мы не рекомендуем использовать несовершеннолетних лиц в качестве переводчиков, если речь не идет о состоянии, при котором требуется экстренная помощь. Услуги устного переводчика, а также прочие услуги, необходимые в связи с вашими языковыми или культурными потребностями, предоставляются вам бесплатно. Помощь оказывается круглосуточно, 7 дней в неделю. Чтобы получить услуги перевода или запросить данный справочник на другом языке, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Звонки бесплатные.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-855-772-9076 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-855-772-9076 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյուրթեր: Չանգահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Eastern Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-855-772-9076 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-855-772-9076 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ບັນທຶກສູນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-772-9076 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-772-9076 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-772-9076 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (ТТУ: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (ТТУ: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (ТТУ: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Добро пожаловать в план Aetna Better Health of California!

Мы благодарим вас за регистрацию в плане Aetna Better Health of California. План Aetna Better Health of California является планом медицинского страхования для участников программы Medi-Cal. В сотрудничестве со штатом California план Aetna Better Health of California обеспечит вам доступ ко всем необходимым медицинским услугам.

План Aetna Better Health of California предлагает сеть поставщиков медицинских услуг, к которым вы должны обращаться за медицинским обслуживанием. В одних случаях план Aetna Better Health of California сотрудничает непосредственно с поставщиками медицинских услуг, в других случаях мы работаем с независимыми ассоциациями врачей (IPA). Более подробную информацию можно найти в разделе, посвященном IPA.

Справочник участника

В данном Справочнике участника описывается ваше страховое покрытие в рамках плана Aetna Better Health of California. Прочтите этот документ внимательно и полностью. Он поможет вам разобраться в льготах и услугах, на которые вы имеете право, и пользоваться ими. В нем также разъясняются ваши права и обязанности как участника плана Aetna Better Health of California. Если у вас имеются особые медицинские потребности, прочитайте все соответствующие разделы.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Добро пожаловать в план Aetna Better Health of California!

Другое название Справочника участника – «Подтверждение страхового покрытия (ЕОС) и условия его предоставления». Это краткий обзор правил и процедур, действующих в плане Aetna Better Health of California с учетом договора, заключенного между планом Aetna Better Health of California и Департаментом здравоохранения (DHCS). Если вам нужна дополнительная информация, вы можете позвонить представителям плана Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 1-800-735-2929 или 711), чтобы получить копию договора, заключенного между планом Aetna Better Health of California и DHCS. Вы также можете бесплатно получить другой экземпляр Справочника участника или ознакомиться с ним на сайте плана Aetna Better Health of California по адресу www.aetnabetterhealth.com/california. Кроме того, вы можете бесплатно запросить копии неконфиденциальных клинических и административных правил и процедур плана Aetna Better Health of California и инструкции о том, как получить доступ к этой информации, на веб-сайте Aetna Better Health of California.

Наша контактная информация

Представители Aetna Better Health of California всегда готовы вам помочь. Если у вас имеются вопросы, звоните нам по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные.

Вы также можете в любое время посетить наш веб-сайт по адресу aetnabetterhealth.com/california

Благодарим вас.

Aetna Better Health of California
10260 Meanley Drive San Diego, CA 92131



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Содержание

Другие языки и альтернативные форматы	1
Другие языки	1
Альтернативные форматы.....	2
Услуги устного перевода.....	2
Добро пожаловать в план Aetna Better Health of California!	7
Справочник участника	7
Наша контактная информация	8
Содержание	9
1. Начало участия в плане	12
Как получить помощь	12
Кто может стать участником плана	13
Идентификационная карта участника плана	14
2. О вашем плане медицинского страхования	15
Краткие сведения о плане.....	15
Как работает ваш план.....	17
Как перейти в другой план	17
Студенты, переехавшие в другой округ или переехавшие из штата California.....	18
Непрерывность медицинского обслуживания	20
Стоимость обслуживания.....	23
3. Как получать услуги в рамках плана	27
Порядок получения медицинских услуг	27
Основной лечащий врач (Primary care provider, PCP).....	28
Сеть поставщиков услуг	32
Приемы у врачей	41
Как добраться на прием	42
Перенос и отмена записи на прием	42
Оплата услуг	43
Направления	44
Предварительное разрешение (предварительное утверждение).....	46



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Независимое заключение другого врача	48
Медицинская помощь в деликатных ситуациях	49
Срочная медицинская помощь	52
Экстренная медицинская помощь	54
Консультационная медсестринская служба	56
Предварительные распоряжения	56
Донорство органов и тканей	57
4. Льготы и услуги	58
Что покрывает ваш план	58
Льготы Medi-Cal, покрываемые планом Aetna Better Health of California	62
Другие покрываемые льготы и программы Aetna Better Health of California	86
Другие программы и услуги Medi-Cal	91
Услуги, которые вы не можете получить в рамках плана Aetna Better Health of California или по программе Medi-Cal	97
Оценка новых и существующих технологий	97
5. Обслуживание детей и подростков	99
Услуги врачей-педиатров (дети в возрасте до 21 года).....	99
Профилактические осмотры и обслуживание детей	100
Анализ крови на отравление свинцом	102
Помощь в получении профилактических услуг для детей и подростков.....	102
Некоторые виды услуг, которые вы можете получить по программе Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal или другой программе	103
6. Сообщение о проблемах и порядок их разрешения.....	106
Жалобы	107
Апелляции	109
Что делать, если вы не согласны с решением по вашей апелляции.....	111
Работа с жалобами и проведение независимой медицинской экспертизы (IMR) Департаментом управляемого медицинского обслуживания штата California	112
Слушание на уровне штата	113
Мошенничество, расточительство и злоупотребления	115



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

7. Права и обязанности	117
Ваши права	117
Ваши обязанности	119
Уведомление о недопущении дискриминации	121
Как вы можете помочь в улучшении работы плана	123
Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией	124
Уведомление о применимых законах.....	131
Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, другом страховом покрытии и компенсации при нарушении законных прав	132
Уведомление о возмещении за счет наследственного имущества ..	133
Уведомление о действии	133
8. Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать	135
Важные номера телефонов	135
Термины, которые необходимо знать	135



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

1. Начало участия в плане

Как получить помощь

План Aetna Better Health of California стремится к тому, чтобы вы были довольны получаемым медицинским обслуживанием. Если у вас возникли какие-либо вопросы или вас что-нибудь тревожит по поводу вашего медицинского обслуживания, сотрудники плана Aetna Better Health of California готовы выслушать и помочь!

Отдел обслуживания участников

Отдел обслуживания участников плана Aetna Better Health of California всегда готов вам помочь. Сотрудники плана Aetna Better Health of California могут:

- Ответить на вопросы о вашем плане и услугах, покрываемых Aetna Better Health of California.
- Помочь выбрать или сменить основного лечащего врача (Primary Care Provider, PCP).
- Подсказать, где вы можете получить необходимые медицинские услуги.
- Помочь получить услуги устного перевода, если вы не говорите по-английски.
- Помочь получить информацию на других языках или в альтернативных форматах.
- Помочь в подаче жалобы.
- Помочь в заказе идентификационной карты и/или материалов для участников.
- Помочь в регистрации на Портале участника.
- Помочь получить транспортные услуги для поездок на приемы к врачам, необходимые по медицинским показаниям.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Если вам нужна помощь, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. План Aetna Better Health of California должен обеспечить время ожидания при обращении по телефону не более 10 минут.

Вы также можете в любое время посетить наш веб-сайт по адресу aetnabetterhealth.com/california.

Кто может стать участником плана

Вы имеете право на участие в плане Aetna Better Health of California, поскольку у вас есть страховка Medi-Cal и вы проживаете в округе San Diego или Sacramento. Вы можете связаться со своим округом по телефону 1-866-262-9881 для округа San Diego или 916-874-3100 для округа Sacramento. Страховку Medi-Cal можно также получить через службу социального обеспечения, если вы получаете дополнительные пособия для малоимущих (SSI)/государственные дополнительные выплаты (SSP).

С вопросами о порядке регистрации в плане звоните в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 или 711). Также можно посетить веб-сайт <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. По вопросам социального обеспечения звоните в Управление социального обеспечения по телефону 1-800-772-1213. Также можно посетить веб-сайт <https://www.ssa.gov/locator/>.

Временная страховка Medi-Cal

Временная страховка Medi-Cal называется Transitional Medi-Cal; она также известна под названием Medi-Cal for Working People («Medi-Cal для работающих»). Вы можете получить временную страховку Medi-Cal, если перестанете иметь право на льготы по программе Medi-Cal по одной из следующих причин:

- Вы стали зарабатывать больше денег.
- Доход вашей семьи увеличился за счет алиментов, выплачиваемых детям или бывшему супругу/бывшей супруге.

С вопросами о том, кто имеет право на временную страховку Medi-Cal, вы можете обратиться в местное отделение Департамента здравоохранения и социальных служб на сайте <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx> или позвонить в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 или 711).



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Идентификационная карта участника плана

Так как вы зарегистрированы в плане Aetna Better Health of California, вы получите идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California. Вы должны предъявлять свою идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California и карту получателя льгот Medi-Cal (BIC), предоставленную вам штатом California, при получении любых медицинских услуг и рецептурных препаратов. Всегда имейте при себе свои карты медицинского страхования. Ниже приводятся образцы карты BIC и идентификационной карты участника плана Aetna Better Health of California, чтобы вы знали, как они выглядят:



Если вы не получите идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California в течение нескольких недель после даты регистрации или если ваша карта повреждена, утеряна или украдена, немедленно позвоните в отдел обслуживания участников. План Aetna Better Health of California вышлет вам новую карту бесплатно. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

2. О вашем плане медицинского страхования

Краткие сведения о плане

План Aetna Better Health of California является планом медицинского страхования для участников программы Medi-Cal в San Diego и Sacramento. В сотрудничестве со штатом California план Aetna Better Health of California обеспечит вам доступ ко всем необходимым медицинским услугам.

Вы можете поговорить с одним из сотрудников отдела обслуживания участников Aetna Better Health of California, чтобы узнать больше о плане и о том, как получить от него максимальную пользу. Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Когда начинается и заканчивается ваше страховое покрытие

В течение двух недель после регистрации в плане Aetna Better Health of California вы получите от нас идентификационную карту участника плана. Вы должны предъявлять свою идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California и карту получателя льгот Medi-Cal (BIC) при получении любых медицинских услуг и рецептурных препаратов.

Ваше страховое покрытие Medi-Cal необходимо продлять каждый год. Если ваш местный департамент не может продлить действие вашего страхового покрытия Medi-Cal, используя электронные ресурсы, округ отправит вам бланк заявления на продление. Заполните данный бланк и верните его в социальную службу вашего округа. Вы можете передать свою информацию через Интернет, лично, по телефону или при помощи иных электронных средств, если таковые имеются в вашем округе.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Вы можете в любое время попросить о выходе из плана Aetna Better Health of California и перейти в другой план медицинского страхования. Для получения помощи в выборе нового плана позвоните в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 или 711). Кроме того, вы можете посетить веб-сайт www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Вы также можете попросить прекратить ваше участие в программе Medi-Cal.

План Aetna Better Health of California является планом медицинского страхования, предназначенным для участников программы Medi-Cal в округах San Diego и Sacramento.

Найдите свой местный департамент на веб-сайте <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Право на участие в плане Aetna Better Health of California может быть аннулировано при наступлении любого из следующих событий:

- Вы переехали из округа San Diego или Sacramento.
- У вас больше нет страховки Medi-Cal.
- Вы получили право на участие в альтернативной программе, которая требует от вас регистрации в FFS Medi-Cal.
- Вы отбываете наказание в тюрьме.

Если вы утратите свое покрытие Aetna Better Health of California Medi-Cal, вы все равно можете сохранить право на покрытие по схеме «плата за услугу» (FFS) Medi-Cal. Если вы хотите уточнить, распространяется ли на вас страховое покрытие плана Aetna Better Health of California, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Особые примечания, касающиеся участия коренных американцев в плане управляемого обслуживания

Коренные американцы имеют право не регистрироваться в плане управляемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal и в любое время и по любой причине выйти из своего плана управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal и вернуться в программу FFS Medi-Cal.

Если вы – коренной американец, вы имеете право получать медицинскую помощь от поставщика медицинских услуг для коренных американцев (IHCP). Получая услуги таких учреждений, вы можете по своему выбору продолжить или прекратить участие в плане Aetna Better Health of California. Чтобы получить



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

информацию о том, как зарегистрироваться или прекратить свое участие в плане, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Как работает ваш план

План Aetna Better Health of California является планом управляемого медицинского обслуживания, который действует по договору с DHCS. План Aetna Better Health of California сотрудничает с врачами, больницами и другими поставщиками медицинских услуг, расположенными в зоне обслуживания плана Aetna Better Health of California, для предоставления медицинского обслуживания своим участникам. Пока вы являетесь участником плана Aetna Better Health of California, вы также можете иметь право на определенные дополнительные услуги по программе FFS Medi-Cal. Среди этих услуг – назначение рецептурных препаратов амбулаторным больным, предоставление безрецептурных препаратов и некоторых медицинских принадлежностей в рамках программы FFS Medi-Cal Rx. Чтобы связаться с FFS Medi-Cal RX, звоните по номеру 1-800-977-2273.

Сотрудники отдела обслуживания участников могут рассказать вам, как работает план Aetna Better Health of California, как получить необходимую помощь, как записываться на приемы в обычное время, как подать заявку на бесплатную услугу устного перевода и как узнать, имеете ли вы право на транспортные услуги.

Чтобы узнать больше, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Вы также можете в любое время найти информацию для участников на веб-сайте www.aetnabetterhealth.com/california.

Как перейти в другой план

Вы можете в любое время выйти из плана Aetna Better Health of California и стать участником другого плана медицинского страхования в своем округе. Чтобы выбрать новый план, позвоните в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 или 711). Вы можете звонить с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. Также можно посетить веб-сайт <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Обработка вашего заявления о выходе из плана Aetna Better Health of California и регистрации в другом плане в округе вашего проживания займет до 30 дней при условии отсутствия каких-либо проблем, связанных с обработкой вашего запроса. Чтобы уточнить статус своего заявления, позвоните в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 или 711).

Если вы хотите покинуть план Aetna Better Health of California скорее, вы можете попросить организацию Health Care Options об ускоренном прекращении вашего участия в плане. Если причина вашего запроса соответствует критериям для ускоренного прекращения участия в плане, вам будет направлено письмо о вашем отчислении из плана.

Право на прекращение участия в плане по ускоренной процедуре имеют, в частности, следующие лица: дети, получающие услуги по программам Foster Care Program или Adoption Assistance Program, участники плана с особыми медицинскими потребностями и участники плана, уже зарегистрированные в Medicare или другом плане Medi-Cal или в плане управляемого медицинского обслуживания, предлагаемом частной компанией.

Вы можете подать запрос о выходе из плана Aetna Better Health of California лично в вашем местном департаменте здравоохранения и социальной помощи. Найдите свой местный департамент на веб-сайте <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Вы также можете позвонить в организацию Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 или 711).

Студенты, переехавшие в другой округ или переехавшие из штата California

Экстренная и срочная медицинская помощь покрывается для всех лиц, имеющих страховку Medi-Cal, на территории всего штата независимо от округа проживания. Плановая медицинская помощь и профилактические услуги покрываются только в округе вашего проживания. Если вы переедете в другой округ штата California для учебы в высшем учебном заведении, в том числе в колледже, план Aetna Better Health of California будет покрывать экстренную и срочную медицинскую помощь в вашем новом округе. Вы также можете получать плановое или профилактическое обслуживание в своем новом округе, но должны уведомить об этом свой план медицинского страхования (MCP). Более подробную информацию см. ниже.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Если вы участвуете в Medi-Cal и являетесь студентом в округе, который отличается от вашего места жительства в California, вам не нужно подавать заявление на участие в Medi-Cal в этом округе.

Когда вы временно уезжаете из дома для учебы в высшем учебном заведении в другом округе, у вас есть два варианта. Вы можете:

- Сообщить в местное отделение своего округа, что вы временно переезжаете для учебы в высшем учебном заведении, и предоставить свой новый адрес в другом округе. Департамент обновит ваш адрес и код округа в базе данных штата. Воспользуйтесь этим вариантом, если хотите получать плановое или профилактическое медицинское обслуживание в своем новом округе. Возможно, вам придется поменять план медицинского страхования, если план Aetna Better Health of California не предоставляет обслуживание в том округе, где вы будете учиться в высшем учебном заведении. Чтобы задать вопросы и избежать задержек с переходом в другой план медицинского страхования, вам следует обратиться за помощью в организацию Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 или 711).

ИЛИ

- Не менять план медицинского страхования, когда вы временно переезжаете в другой округ для учебы в высшем учебном заведении. При определенных заболеваниях вы сможете получить только экстренную и срочную медицинскую помощь в новом округе. Дополнительную информацию вы можете получить в Главе 3 «Как получать услуги в рамках плана». Для получения плановой и профилактической медицинской помощи вам необходимо будет обращаться к поставщикам медицинских услуг из сети плана Aetna Better Health of California, расположенным в округе, где проживает глава вашего домохозяйства.

Если вы временно покидаете штат California для учебы в высшем учебном заведении в другом штате и хотите сохранить ваше страховое покрытие Medi-Cal, свяжитесь со специалистом, ответственным за проверку соответствия критериям плана в местном отделении вашего округа. При условии наличия у вас соответствующих прав Medi-Cal будет покрывать экстренную и срочную медицинскую помощь в другом штате. Medi-Cal также покрывает услуги экстренной помощи, требующие госпитализации, в Канаде и Мексике, если такая помощь была одобрена, а врач и больница соответствуют правилам Medi-Cal.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Плановая медицинская помощь и профилактические услуги, в том числе рецептурные препараты, за пределами California не покрываются. Если вам необходимо покрытие Medicaid в другом штате, вам необходимо подавать заявление в этом штате. Вы не будете соответствовать критериям для участия в Medi-Cal, и план Aetna Better Health of California не будет оплачивать ваши медицинские расходы. Medi-Cal не покрывает услуги экстренной, срочной медицинской или любой другой медицинской помощи за пределами США, за исключением Канады и Мексики, как указано в главе 3.

Непрерывность медицинского обслуживания

Непрерывность медицинского обслуживания у поставщика, который не входит в сеть плана

Так как вы зарегистрированы в плане Aetna Better Health of California, вы будете получать медицинские услуги от поставщиков сети Aetna Better Health of California. Чтобы узнать, входит ли поставщик медицинских услуг в сеть Aetna Better Health of California, посетите веб-сайт www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider.

В некоторых случаях вы можете обращаться к поставщикам, не входящим в сеть Aetna Better Health of California, если вы перешли из другого плана или программы с оплатой по схеме «плата за услугу» (FFS) или поставщик, который входил в сеть, теперь в нее не входит. Это называется обеспечением непрерывности медицинского обслуживания.

Позвоните в план Aetna Better Health of California и сообщите о необходимости обращения к поставщику, который не входит в сеть. Мы объясним вам, имеете ли вы право на обеспечение непрерывности медицинского обслуживания. Вы можете рассчитывать на непрерывность медицинского обслуживания в течение не более чем 12 месяцев или дольше в некоторых случаях, если отвечаете всем нижеуказанным условиям:

- У вас сложились постоянные отношения с поставщиком, который не входит в сеть плана, до регистрации в плане Aetna Better Health of California.
- Вы обращались за неэкстренной помощью к поставщику, который не входит в сеть плана, хотя бы единожды на протяжении 12 (двенадцати) месяцев до регистрации в плане Aetna Better Health of California.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Поставщик, который не входит в сеть плана, готов работать с планом Aetna Better Health of California и соглашается соблюдать договорные требования Aetna Better Health of California и получать оплату согласно условиям плана.
- Поставщик, который не входит в сеть плана, соблюдает профессиональные стандарты Aetna Better Health of California.

За дополнительной информацией обращайтесь в отдел обслуживания участников плана 1-855-772-9076 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Если ваши поставщики услуг не присоединятся к сети Aetna Better Health of California по истечении периода продолжительностью 12 месяцев, не примут тарифы Aetna Better Health of California или не будут соответствовать требованиям к качеству обслуживания, вам придется перейти к другим поставщикам в сети Aetna Better Health of California. Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711), чтобы обсудить доступные вам варианты.

Непрерывность медицинского обслуживания при обращении за услугами

Так как вы зарегистрированы в плане Aetna Better Health of California, вы будете получать услуги Medi-Cal от поставщиков сети Aetna Better Health of California. В некоторых случаях вы можете получить постоянный доступ к услугам Medi-Cal, если вы проходите лечение в связи с определенными заболеваниями, а поставщик, не входящий в сеть плана, не желает продолжать предоставлять услуги или не согласен с договорными требованиями Aetna Better Health of California, условиями оплаты или другими условиями предоставления услуг, в связи с чем вы не сможете продолжать получать услуги у этого поставщика. Однако вы можете продолжать получать услуги у другого поставщика в сети Aetna Better Health of California.

Услуги, которые Aetna Better Health of California предоставляет для обеспечения непрерывности медицинского обслуживания, охватывают, в числе прочего, следующее:

- Острые состояния (медицинская проблема, которая требует немедленного внимания) – до тех пор, пока состояние сохраняется.
- Хронические соматические и психические заболевания (медицинская проблема, которая возникла у вас давно) – в течение времени, необходимого для завершения курса лечения и организации безопасного перевода к новому врачу в сети плана Aetna Better Health of California.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

2 | О вашем плане медицинского страхования

- Беременность – во время беременности и в течение 12 месяцев после беременности.
- Услуги по охране психического здоровья матери в течение 12 месяцев с момента постановки диагноза или с момента родоразрешения, в зависимости от того, что наступит позже.
- Обслуживание новорожденного с рождения и до 36 месяцев в течение не более чем 12 месяцев с даты начала действия покрытия или даты окончания срока действия контракта поставщика с планом Aetna Better Health of California.
- Неизлечимое заболевание (медицинская проблема, угрожающая жизни) – до тех пор, пока заболевание сохраняется. Выполнение покрываемых услуг может превышать 12 (двенадцать) месяцев с момента, когда поставщик перестанет работать с Aetna Better Health of California.
- Проведение операции или иной медицинской процедуры поставщиком, который не входит в сеть, при условии, что такая операция или процедура покрывается, обусловлена медицинскими показаниями и одобрена планом Aetna Better Health of California в рамках документально оформленного курса лечения и была рекомендована и оформлена поставщиком документально – операция или иная медицинская процедура должна быть проведена в течение 180 дней с момента расторжения договора с поставщиком или 180 дней с даты вступления в силу покрытия нового участника.

Для получения информации о других заболеваниях, которые могут соответствовать требованиям, обратитесь в отдел обслуживания участников Aetna Better Health of California.

Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711), чтобы выбрать заключившего контракт поставщика и продолжить получать медицинскую помощь или если у вас появились вопросы или проблемы с получением покрываемых услуг от поставщика, который больше не входит в сеть плана Aetna Better Health of California.

План Aetna Better Health of California не обязан обеспечивать непрерывность медицинского обслуживания в отношении услуг, которые не покрываются Medi-Cal, медицинского оборудования длительного пользования, транспортных услуг и прочих вспомогательных услуг, а также услуг исключенных поставщиков. Чтобы узнать больше о непрерывности медицинского обслуживания, критериях соответствия и обо всех доступных услугах, позвоните в отдел обслуживания участников.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Стоимость обслуживания

Стоимость для участника

План Aetna Better Health of California предоставляет обслуживание лицам, имеющим право на льготы по программе Medi-Cal. В большинстве случаев участники плана Aetna Better Health of California **не** должны платить за покрываемые услуги и выплачивать страховые взносы и франшизы. За исключением экстренной и срочной медицинской помощи, а также медицинской помощи в деликатных ситуациях, вы должны получить предварительное одобрение от плана Aetna Better Health of California, прежде чем обратиться к поставщику, который не входит в сеть Aetna Better Health of California. Если вы не получили предварительного одобрения и обратитесь к поставщику, который не входит в сеть, за медицинской помощью, не являющейся экстренной, срочной или не связанной с деликатными ситуациями, возможно, вам придется оплатить услуги, оказанные поставщиками, не входящими в сеть. Список покрываемых услуг см. в разделе «Льготы и услуги». Вы также можете найти Справочник поставщиков услуг на веб-сайте плана Aetna Better Health of California по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Участники, получающие услуги долгосрочного ухода и оплачивающие определенную долю расходов

Некоторые участники должны каждый месяц оплачивать определенную долю расходов за услуги долгосрочного ухода. Размер такой доли в расходах зависит от доходов и ресурсов, имеющихся у участника. Каждый месяц такие участники оплачивают свои счета за полученные ими медицинские услуги, в том числе счета за услуги поддержки при управляемом долгосрочном уходе (MLTSS), до тех пор, пока сумма, которую они заплатили, не будет равна их доле расходов. После этого счета за долгосрочный уход в этом месяце будут оплачиваться планом Aetna Better Health of California. Страхование по плану Aetna Better Health of California начнется только после полной оплаты доли участника от всех расходов на долгосрочный уход за месяц.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Как оплачиваются услуги поставщиков медицинских услуг

План Aetna Better Health of California оплачивает услуги поставщиков медицинских услуг следующими способами:

- Подушевая оплата
 - План Aetna Better Health of California выплачивает некоторым поставщикам определенную сумму каждый месяц на каждого участника плана Aetna Better Health of California. Такой способ оплаты называется «подушевой оплатой». Сумма платежа согласовывается между планом Aetna Better Health of California и поставщиками медицинских услуг.
- Платежи FFS
 - Некоторые поставщики медицинских услуг обслуживают участников плана Aetna Better Health of California, а затем направляют плану Aetna Better Health of California счета за предоставленные ими услуги. Это называется платежом FFS (плата за услугу). Стоимость каждой услуги согласовывается между планом Aetna Better Health of California и поставщиками медицинских услуг.

Чтобы узнать больше о том, как план Aetna Better Health of California оплачивает счета от поставщиков медицинских услуг, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Если вы получили счет от поставщика медицинских услуг

Покрываемые услуги – это те медицинские услуги, которые план Aetna Better Health of California обязан оплатить. Если вы получили счет на оплату услуг поддержки, доплату или оплату регистрационных сборов при обращении за покрываемыми услугами, не оплачивайте его. Немедленно позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Как обратиться с запросом о компенсации ваших расходов в план Aetna Better Health of California

Если вы заплатили за уже полученные услуги, вы можете претендовать на возмещение (возврат денег), если вы соответствуете **всем** следующим условиям:

- Услуга, которую вы получили, является покрываемой услугой, которую Aetna Better Health of California обязан оплатить. План Aetna Better Health of California не будет компенсировать вам расходы на услугу, которая не покрывается Aetna Better Health of California.
- Вам оказали покрываемую услугу после того, как вы получили право стать участником плана Aetna Better Health of California.
- Вы запросили компенсацию в течение года с момента получения покрываемой услуги.
- Вы предоставили доказательство оплаты услуги, например подробную квитанцию от поставщика.
- Вы получили покрываемую услугу от поставщика, зарегистрированного в Medi-Cal и входящего в сеть плана Aetna Better Health of California. Вы не должны соответствовать данному условию, если вы получили экстренную медицинскую помощь, услуги по планированию семьи или иную услугу, которую программа Medi-Cal разрешает оказывать поставщикам, не входящим в сеть, без предварительного одобрения.
- Если покрываемая услуга обычно подразумевает предварительное одобрение, вы предоставили доказательство от поставщика, в котором описаны показания к получению покрываемой услуги.

План Aetna Better Health of California сообщит вам о своем решении выплатить компенсацию в письме, которое называется Уведомлением о действиях плана. Если вы соответствуете всем вышеуказанным условиям, поставщик, зарегистрированный в программе Medi-Cal, должен компенсировать всю сумму ваших расходов. Если поставщик отказывается компенсировать ваши расходы, план Aetna Better Health of California вернет вам все потраченные вами средства. Мы должны возместить вам расходы в течение 45 рабочих дней с момента получения претензии. Если поставщик зарегистрирован в программе Medi-Cal, но не входит в сеть Aetna Better Health of California и отказывается компенсировать ваши расходы, план Aetna Better Health of California вернет вам потраченные средства, но только в том размере, который бы оплатила программа FFS Medi-Cal. План Aetna Better Health of California компенсирует вам в полном размере все ваши расходы на экстренную медицинскую помощь, услуги по планированию семьи или иную услугу, которую программа Medi-Cal разрешает получать



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

у поставщиков, не входящих в сеть плана, без предварительного согласования. Если вы не соответствуете любому из вышеуказанных условий, план Aetna Better Health of California не будет выплачивать вам компенсацию.

План Aetna Better Health of California не будет выплачивать вам компенсацию, если:

- Вы потребовали и получили услуги, которые не покрываются программой Medi-Cal, например косметологические услуги.
- Услуга не является услугой, покрываемой Aetna Better Health of California.
- Вы не исчерпали лимит оплаты своей доли расходов Medi-Cal.
- Вы обратились к врачу, который не работает с программой Medi-Cal, и вы подписали бланк, где указано, что вы все равно хотите попасть к нему на прием и оплатите его услуги самостоятельно.
- Если у вас вы являетесь участником Части D программы Medicare, доплата за рецептурные препараты покрывается по Части D Medicare.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

3. Как получать услуги в рамках плана

Порядок получения медицинских услуг

ПОЖАЛУЙСТА, ПРОЧТИТЕ СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ, ЧТОБЫ УЗНАТЬ, КАКИЕ ПОСТАВЩИКИ ИЛИ КАКАЯ ГРУППА ПОСТАВЩИКОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ МОГУТ ПРЕДОСТАВИТЬ ВАМ УСЛУГИ

Вы можете начать получать медицинские услуги в день вашего зачисления в план. Всегда имейте при себе идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California, карту получателя льгот Medi-Cal (BIC) и любые другие карты медицинского страхования. Не одалживайте никому свою карту получателя льгот Medi-Cal (BIC) или идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California.

Новые участники только с покрытием Medi-Cal обязаны выбрать себе основного лечащего врача (PCP) из сети плана Aetna Better Health of California. Новые участники с покрытием Medi-Cal и другими комплексными медицинскими страховками не обязаны выбирать PCP. В сеть Aetna Better Health of California входят группы врачей, больницы и другие поставщики медицинских услуг, которые сотрудничают с Aetna Better Health of California. Вы должны выбрать себе PCP в течение 30 дней с даты регистрации в плане Aetna Better Health of California. Если вы не выберете PCP сами, план Aetna Better Health of California сделает это за вас.

Вы можете выбрать одного и того же или разных PCP для членов своей семьи, участвующих в плане Aetna Better Health of California при условии, что PCP принимает новых пациентов.

Если у вас есть врач, которого вы не хотите менять, или вы хотите найти нового PCP, обратитесь к Справочнику поставщиков услуг. В нем указаны все врачи из сети плана Aetna Better Health of California, из которых можно выбрать себе PCP. В Справочнике поставщиков услуг приводится и другая информация, которая



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

поможет вам выбрать PCP. Если вам нужен экземпляр Справочника поставщиков услуг, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Вы также можете найти Справочник поставщиков услуг на веб-сайте плана Aetna Better Health of California по адресу www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider.

Если в сети плана Aetna Better Health of California нет поставщика, который может предоставить вам необходимые услуги, ваш PCP должен попросить представителей плана Aetna Better Health of California разрешить вам обратиться к поставщику, не входящему в сеть плана. Это называется направлением. Вам не нужно получать одобрение для обращения к поставщику, не входящему в сеть, чтобы вам оказали услуги, требующие деликатности и конфиденциальности, которые описаны под заголовком «Медицинская помощь в деликатных ситуациях» далее в настоящей главе.

Прочтите остальную часть этой главы, чтобы узнать больше о PCP, Справочнике поставщиков медицинских услуг и сети поставщиков услуг.

Теперь управление аптечными льготами осуществляется в рамках программы Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal Rx. Чтобы узнать больше, ознакомьтесь с разделом «Другие программы и услуги Medi-Cal» в Главе 4.

Основной лечащий врач (Primary care provider, PCP)

Вы должны выбрать себе PCP в течение 30 дней после регистрации в плане Aetna Better Health of California. В зависимости от вашего возраста и пола вашим основным лечащим врачом (PCP) может быть врач общей практики, гинеколог/акушер, семейный врач, терапевт или педиатр. В качестве PCP также может выступать практикующая медсестра (nurse practitioner, NP), помощник врача (physician assistant, PA) или сертифицированная медсестра-акушерка. Если вы выберете своим основным лечащим врачом практикующую медсестру, помощника врача или сертифицированную акушерку-медсестру, вы можете быть прикреплены к врачу, который будет следить за вашим медицинским обслуживанием. Если вы одновременно зарегистрированы в программах Medicare и Medi-Cal или вы оформили другой полис комплексного медицинского страхования, вам не нужно выбирать себе PCP.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Услуги PCP вам может оказывать поставщик медицинских услуг для коренных американцев (IHCP), медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (FQHC), или сельское медицинское учреждение (RHC). В зависимости от типа поставщика медицинских услуг вы можете выбрать одного PCP для всех членов вашей семьи, участвующих в плане Aetna Better Health of California, если данный врач принимает новых пациентов.

Примечание: коренные американцы могут выбрать IHCP в качестве PCP, даже если IHCP не входит в сеть плана Aetna Better Health of California.

Если вы не выберете PCP в течение 30 дней после регистрации, план Aetna Better Health of California сделает это за вас. Если вам назначили основного лечащего врача и вы хотите его сменить, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Изменение вступит в силу в первый день следующего месяца.

Ваш PCP:

- Изучит вашу медицинскую историю и потребности в медицинской помощи.
- Будет вести вашу медицинскую карту.
- Будет предоставлять вам необходимое профилактическое и плановое медицинское обслуживание.
- Будет выдавать направления к специалистам (при необходимости).
- Организует лечение в больнице, если вы в нем нуждаетесь.

Чтобы найти поставщика медицинских услуг в сети плана Aetna Better Health of California, который может стать вашим PCP, см. Справочник поставщиков услуг. В Справочнике поставщиков услуг указаны IHCP, FQHC и RHC, сотрудничающие с планом Aetna Better Health of California.

Справочник поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California можно найти по адресу www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider. Чтобы попросить отправить вам Справочник поставщиков медицинских услуг по почте, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Вы можете позвонить нам и в том случае, если вы хотите узнать, принимает ли выбранный вами PCP новых пациентов.

Выбор врачей и других поставщиков медицинских услуг

Вы лучше других осведомлены о своих потребностях в медицинской помощи, поэтому будет лучше, если вы выберете себе PCP сами.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Рекомендуется не менять PCP, чтобы такой врач мог изучить ваши потребности в медицинской помощи. Тем не менее, при желании вы имеете право в любое время сменить своего PCP. Вы должны будете выбрать PCP, принимающего новых пациентов, в сети плана Aetna Better Health of California.

Это изменение вступит в силу в первый день следующего месяца.

Чтобы сменить PCP, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону 1-855-772-9076 (TTY: 711).

План Aetna Better Health of California может поменять вашего PCP, если PCP не принимает новых пациентов, покинул сеть плана Aetna Better Health of California, не обслуживает пациентов вашего возраста или если в отношении PCP имеются проблемы, связанные с качеством, которые еще не были решены. Кроме того, план Aetna Better Health of California или ваш PCP может попросить вас перейти к другому PCP, если вы не ладите со своим PCP, не соглашаетесь с ним, пропускаете или опаздываете на приемы. Если Aetna Better Health of California необходимо сменить вашего PCP, представители Aetna Better Health of California сообщат вам об этом в письменном виде.

При смене PCP вам отправят по почте письмо и новую идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California. На ней будет указано имя вашего нового PCP. Если у вас есть вопросы, касающиеся получения новой идентификационной карты, пожалуйста, позвоните в отдел обслуживания участников.

О чем следует подумать при выборе PCP:

- Занимается ли PCP лечением детей?
- Работает ли PCP в той клинике, куда я предпочитаю обращаться?
- Находится ли кабинет PCP рядом с моим домом, местом работы или школой детей?
- Находится ли кабинет PCP рядом с местом моего жительства и будет ли мне легко добираться до его кабинета?
- Разговаривает ли врач и его персонал на моем языке?
- Сотрудничает ли PCP с той больницей, куда я предпочитаю обращаться?
- Оказывает ли PCP услуги, которые могут мне понадобиться?
- Подходят ли мне часы работы PCP?



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Первоначальная оценка состояния здоровья (Initial health assessment, ИНА)

Если вы впервые зарегистрировались в плане Aetna Better Health of California, мы рекомендуем вам сходить на прием к своему новому РСР в течение 120 дней после регистрации в плане для прохождения первоначальной оценки состояния здоровья (ИНА). Цель такой оценки – помочь вашему РСР узнать вашу медицинскую историю и потребности в медицинском обслуживании. Ваш РСР может задать вам несколько вопросов о вашем здоровье или попросить заполнить анкету. РСР также расскажет вам о консультациях и курсах по вопросам укрепления и сохранения здоровья, которые могут быть вам полезны.

Когда вы позвоните, чтобы записаться на прием для прохождения ИНА, сообщите, что вы являетесь участником плана Aetna Better Health of California. Сообщите свой идентификационный номер участника плана Aetna Better Health of California.

Когда вы пойдете на прием, возьмите с собой карту ВИС и идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California. Также рекомендуется взять с собой список принимаемых лекарств и вопросы, которые вы хотите задать врачу. Будьте готовы обсудить с РСР свои потребности в медицинской помощи и что вас беспокоит.

Если вы задерживаетесь или не можете прийти на назначенный прием, позвоните в офис своего РСР.

Если у вас имеются вопросы о прохождении ИНА, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Плановая медицинская помощь

Плановая медицинская помощь – это обычный и регулярно получаемый медицинский уход, например профилактические услуги или посещения врача для проверки состояния здоровья. Такие услуги помогают вам поддерживать здоровье и не болеть. Профилактические услуги включают в себя регулярные осмотры и обследования, а также санитарное просвещение и консультации. Дети могут получать крайне необходимые услуги ранней профилактики, такие как проверка слуха и зрения, оценка процессов развития и многие другие услуги, в соответствии с рекомендациями педиатров в рамках инициативы Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). Помимо профилактических услуг, к плановому медицинскому обслуживанию также относится



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

медицинская помощь, которую вы получаете, когда больны. План Aetna Better Health of California покрывает плановые медицинские услуги, получаемые от PCP.

Ваш PCP:

- Будет предоставлять вам большинство обычных услуг, включая периодические осмотры, прививки, лечение, выдачу рецептов и медицинские консультации.
- Будет вести вашу медицинскую карту.
- При необходимости будет направлять вас к врачам-специалистам.
- При необходимости будет заказывать рентгеновские снимки, маммограммы и анализы.

В большинстве случаев, когда вам требуется медицинская помощь, вы должны позвонить своему врачу и записаться на прием. Прежде чем обращаться за медицинской помощью к другим врачам или в другие учреждения, обязательно позвоните своему PCP (если это не экстренный случай). Если вам нужна экстренная медицинская помощь, позвоните в службу **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Чтобы узнать больше о медицинских услугах, которые покрывает или не покрывает ваш план, ознакомьтесь с разделами «Льготы и услуги» и «Обслуживание детей и подростков» настоящего справочника.

Все поставщики плана Aetna Better Health of California могут использовать средства и услуги для общения с лицами, имеющими ограничения здоровья. Они также могут общаться с вами на другом языке или в другом формате. Сообщите своему поставщику или представителям плана Aetna Better Health of California о своих потребностях.

Сеть поставщиков услуг

Сеть – это группа врачей, больниц и других поставщиков медицинских услуг, которые сотрудничают с планом Aetna Better Health of California. Вы должны получать большинство покрываемых услуг от поставщиков, входящих в сеть плана Aetna Better Health of California.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Примечание: Коренные американцы могут выбрать ИСР в качестве РСР, даже если ИСР не входит в сеть плана Aetna Better Health of California.

Если ваш РСР, больница или другой поставщик отказываются предоставить вам покрываемую услугу, например услугу планирования семьи или аборт, по моральным соображениям, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Более подробную информацию об отказе от оказания услуг по моральным соображениям вы можете найти в разделе «Отказ от оказания услуг по моральным соображениям» далее в настоящей главе.

Если поставщик медицинских услуг отказывается предоставить вам услугу по моральным соображениям, он может помочь вам найти другого поставщика медицинских услуг, который предоставит вам необходимую услугу. План Aetna Better Health of California также может помочь вам найти другого поставщика медицинских услуг.

Услуги поставщиков, входящих в сеть

В основном вы будете получать медицинское обслуживание от поставщиков, входящих в сеть плана Aetna Better Health of California. Поставщики, входящие в сеть, будут оказывать вам профилактические и плановые медицинские услуги. Вы также будете иметь доступ к услугам врачей-специалистов, больниц и других поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть плана Aetna Better Health of California.

Чтобы получить экземпляр Справочника поставщиков услуг сети, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Справочник поставщиков услуг можно также найти в интернете по адресу www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider. Чтобы получить копию Списка предусмотренных контрактом препаратов, позвоните в Medi-Cal Rx по номеру 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273, затем нажмите 5, или 711). Или посетите веб-сайт Medi-Cal Rx по ссылке <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Вы должны получить предварительное разрешение (предварительное одобрение) от Aetna Better Health of California, прежде чем обращаться к врачу за пределами сети Aetna Better Health of California, в том числе в зоне обслуживания Aetna Better Health of California, за исключением следующих ситуаций:

- Вам нужна экстренная помощь. В этом случае наберите 911 или обратитесь в ближайшую больницу.
- Вы находитесь за пределами зоны обслуживания Aetna Better Health of California и нуждаетесь в срочной медицинской помощи. В этом случае



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

вы можете обратиться в любое учреждение, оказывающее услуги срочной медицинской помощи.

- Вам необходимы услуги планирования семьи. В этом случае вы можете обратиться к любому поставщику услуг Medi-Cal без предварительного одобрения
- Вам необходимы услуги по охране психического здоровья. В этом случае вы можете обратиться либо к поставщику услуг, входящему в сеть, либо к поставщику услуг в рамках окружного плана психического здоровья без предварительного разрешения.

Если вы не находитесь ни в одной из этих ситуаций и вы не получили предварительного одобрения и получаете обслуживание у поставщика, не входящего в сеть, вам, возможно, придется самостоятельно оплатить услуги внесетевых поставщиков.

Поставщики в зоне обслуживания, не входящие в состав сети

Поставщики, не входящие в сеть плана, – это те поставщики медицинских услуг, которые не заключили соглашение о сотрудничестве с планом Aetna Better Health of California. За исключением экстренных ситуаций вам, возможно, придется самостоятельно оплачивать услуги поставщиков медицинских услуг, не входящих в сеть плана. Чтобы получить какие-либо медицинские услуги, покрываемые планом, от поставщика, не входящего в сеть плана, такие услуги должны быть необходимыми по медицинским показаниям и недоступными в сети плана.

План Aetna Better Health of California может одобрить направление к поставщику, не входящему в сеть плана, если услуги, которые вам требуются, недоступны в сети плана или поставщик находится очень далеко от вашего дома. Если мы направляем вас к поставщику, не входящему в сеть плана, мы оплатим ваше лечение.

Если вам требуется срочная медицинская помощь в пределах зоны обслуживания плана Aetna Better Health of California, вы должны обратиться к поставщику услуг срочной медицинской помощи, который входит в сеть плана Aetna Better Health of California. Вам не требуется предварительное одобрение для получения срочной медицинской помощи от поставщика, входящего в сеть плана. Если вы не получите предварительного одобрения, возможно, вам придется оплатить срочную медицинскую помощь, которую вы получите от внесетевого поставщика, оказывающего услуги в зоне обслуживания плана Aetna Better Health of California. Чтобы получить дополнительную информацию об экстренной медицинской помощи, срочной медицинской помощи и медицинской помощи в деликатных ситуациях, изучите соответствующие разделы в настоящей главе.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Примечание: Если вы являетесь коренным американцем, вы можете получить помощь у ИНСР за пределами сети вашего поставщика без направления.

Если вам нужна помощь с получением услуг поставщиков, не входящих в сеть плана, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Поставщики услуг вне зоны обслуживания

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания плана Aetna Better Health of California и вам необходима медицинская помощь, которая **не** является экстренной или срочной, сразу же позвоните своему РСР. Или позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

В экстренной ситуации звоните в службу **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи. План Aetna Better Health of California покрывает экстренную медицинскую помощь, оказанную поставщиками, не входящими в сеть плана. Если вы находитесь в поездке в Канаде или Мексике и вам понадобилась экстренная медицинская помощь, требующая госпитализации, план Aetna Better Health of California покрывает ваше лечение. План Aetna Better Health of California **не** покрывает экстренную медицинскую помощь, срочную помощь или любые медицинские услуги в других странах (за исключением Канады и Мексики).

Если вы оплатили услуги экстренной медицинской помощи, которые потребовали госпитализации в Канаде или Мексике, вы можете запросить соответствующую компенсацию у плана Aetna Better Health of California. План Aetna Better Health of California рассмотрит ваш запрос.

Если вы находитесь в другом штате, в том числе на территории США (American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico и US Virgin Islands), оказываемая вам экстренная медицинская помощь будет покрываться, но не все больницы и врачи принимают покрытие Medicaid (Medicaid – название Medi-Cal в других штатах). Если вам требуется экстренная медицинская помощь за пределами штата California, как можно скорее сообщите персоналу больницы или врачу отделения экстренной медицинской помощи, что вы являетесь участником программы Medi-Cal и плана Aetna Better Health of California. Попросите персонал больницы сделать копии вашей идентификационной карты участника Aetna Better Health of California. Сообщите персоналу больницы и врачам, что они должны выставить счет плану Aetna Better Health of California. Если вы получили счет за услуги, оказанные вам в другом штате, немедленно позвоните в план Aetna Better Health of California. Мы свяжемся с больницей и/или врачом, чтобы организовать оплату вашего лечения планом Aetna Better Health of California.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Если вы находитесь за пределами штата California и у вас возникла срочная потребность пополнить запасы лекарств для амбулаторного лечения, отпускаемых по рецепту, попросите аптеку позвонить в программу Medi-Cal Rx по номеру 800-977-2273, чтобы получить соответствующую помощь.

Примечание: коренные американцы могут получить медицинские услуги от IHCP, не входящих в сеть поставщиков плана.

Если вам требуются медицинские услуги в связи с заболеванием, входящим в программу услуг для детей штата California (California Children's Services, CCS), и у плана Aetna Better Health of California нет специалиста в составе программы CCS, который входит в сеть и может оказать вам необходимую медицинскую помощь, вы можете бесплатно обратиться к поставщику, который не входит в сеть плана. Чтобы узнать больше о программе CCS, ознакомьтесь с главой «Льготы и услуги» настоящего справочника.

Если у вас есть вопросы о получении услуг поставщиков, не входящих в сеть плана, или за пределами зоны обслуживания, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Если наш офис закрыт, но вам нужно поговорить с нашими сотрудниками, позвоните по номеру 1-855-772-9076.

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания Aetna Better Health of California и вам требуется срочная помощь, обратитесь в ближайший центр срочной помощи. Если вы находитесь за пределами Соединенных Штатов и нуждаетесь в срочной помощи, Aetna Better Health of California не покрывает ваше лечение. Дополнительные сведения о срочной помощи см. в разделе «Срочная медицинская помощь» далее в этой главе.

Независимая ассоциация врачей (Independent Physician Association, IPA)

План Aetna Better Health of California не всегда заключает договор о сотрудничестве напрямую с поставщиками медицинских услуг. В рамках управляемого обслуживания план Aetna Better Health может сотрудничать с вашим PCP по договору с IPA. Все мы работаем сообща над тем, чтобы обеспечить вам необходимую помощь. Aetna Better Health также работает с больницами, врачами-специалистами и другими поставщиками медицинских услуг для удовлетворения всех ваших потребностей в медицинских услугах, включая направления на рентген и анализы.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Врачи

Вам нужно будет выбрать себе РСР из Справочника поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California. Выбранный вами врач должен быть поставщиком, входящим в сеть. Чтобы получить экземпляр Справочника поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Его также можно найти на нашем веб-сайте по адресу www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider.

Если вы выбираете нового врача, вам нужно позвонить нам, чтобы убедиться, что этот РСР принимает новых пациентов.

Если вы получали услуги какого-либо врача до регистрации в плане Aetna Better Health of California и этот врач не входил в сеть поставщиков Aetna Better Health of California, вам могут предоставить возможность продолжать посещать этого врача в течение ограниченного периода времени. Это называется обеспечением непрерывности медицинского обслуживания. В данном Справочнике участника приводится подробная информация об обеспечении непрерывности медицинского обслуживания. Чтобы узнать больше, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Если вам нужна специализированная медицинская помощь, ваш РСР выдаст вам направление к врачу-специалисту, входящему в сеть плана Aetna Better Health of California. К некоторым специалистам направление не требуется. Для получения дополнительной информации о направлениях перейдите к пункту «Направления» далее в этой главе.

Помните: если вы не выберете себе РСР сами, план Aetna Better Health of California сделает это за вас, кроме случаев, когда у вас есть полное другое медицинское страхование в дополнение к Medi-Cal. Вы лучше других осведомлены о своих потребностях в медицинской помощи, поэтому будет лучше, если вы выберете себе врача сами. Если у вас есть как страховка Medicare, так и страховка Medi-Cal, или вы оформили другое медицинское страхование, вам не нужно выбирать себе РСР.

Если вы хотите сменить своего РСР, вы должны выбрать нового врача из Справочника поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California. Обязательно проверьте, принимает ли выбранный вами РСР новых пациентов. Чтобы сменить основного лечащего врача, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону 1-855-772-9076 (TTY: 711). Вы также можете сменить своего РСР через веб-сайт/портал для участников.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Больницы

Если вам нужна экстренная медицинская помощь, позвоните в службу **911** или обратитесь в ближайшую больницу.

Если ситуация не экстренная, но вам требуется лечение в больнице, ваш РСР решит, в какую больницу вам нужно обратиться. Вы должны будете обратиться в больницу, с которой работает ваш РСР и которая входит в сеть поставщиков плана Aetna Better Health of California. Больницы, входящие в сеть плана Aetna Better Health of California, указаны в Справочнике поставщиков услуг.

Услуги специалистов по женским заболеваниям

Вы можете обращаться к специалистам по женским заболеваниям, входящим в сеть плана Aetna Better Health of California, за необходимыми плановыми и профилактическими услугами по охране здоровья женщин, которые покрываются планом. Для получения таких услуг направление от РСР не требуется. Если вам нужна помощь в поиске специалиста по женским заболеваниям, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Вы также можете позвонить в консультационную медсестринскую службу, оказывающую услуги в режиме 24/7, по номеру 1-855-772-9076.

Справочник поставщиков услуг

В Справочнике поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California перечислены поставщики, которые входят в сеть Aetna Better Health of California. Сеть – это группа поставщиков медицинских услуг, которые сотрудничают с планом Aetna Better Health of California.

В Справочнике поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California содержится информация о больницах, РСР, врачах-специалистах, практикующих медсестрах, медсестрах-акушерках, помощниках врачей, поставщиках услуг планирования семьи, Ассоциации независимых врачей (IPA), медицинских центрах, отвечающих федеральным требованиям (FQHC), поставщиках амбулаторных услуг по охране психического здоровья, поставщиках услуг управляемого долгосрочного ухода и поддержки (MLTSS), родильных домах, не связанных с больницами (FBC), поставщиках медицинских услуг для коренных американцев (IHCP) и сельских медицинских учреждениях (RHC).

В Справочнике поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California содержится информация об именах, специализации, адресах, номерах телефонов и часах работы поставщиков, а также языках, на которых предоставляется обслуживание.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

В нем также указывается, принимает ли поставщик медицинских услуг новых пациентов, а также имеются ли в учреждении условия для лиц с ограниченными физическими возможностями, такие как специальные места для парковки, пандусы, лестницы с перилами и туалеты с широкими дверями и поручнями. Если вам требуется информация об образовании врача, его обучении и профессиональной сертификации, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Справочник поставщиков услуг можно найти в интернете по адресу www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider.

Если вам нужен печатный экземпляр Справочника поставщиков услуг, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Список аптек, сотрудничающих с Medi-Cal Rx, можно найти на веб-сайте этой программы по адресу <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Чтобы найти аптеку, расположенную недалеко от вашего дома, позвоните в программу Medi-Cal Rx по телефону 1-800-977-2273 (TTY: 800-977-2273, затем нажмите 5, или 711).

Своевременный доступ к услугам

Ваш поставщик, входящий в сеть, должен предложить вам запись в указанные ниже сроки.

Иногда можно подождать оказания помощи. Ваш поставщик может предусмотреть для вас более длительное время ожидания, если это не повредит вашему здоровью. В вашей карте должно быть отмечено, что более длительное время ожидания не повредит вашему здоровью.

Вид требуемой помощи	Вам должны назначить прием в следующие сроки:
Срочная медицинская помощь, не требующая предварительного разрешения (предварительного утверждения)	48 часов
Срочная помощь, требующая предварительного разрешения (предварительного утверждения)	96 часов
Несрочные (плановые) приемы для оказания первичной медицинской помощи	10 рабочих дней



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Вид требуемой помощи	Вам должны назначить прием в следующие сроки:
Несрочные (плановые) приемы врачей-специалистов	15 рабочих дней
Несрочные (плановые) приемы у поставщика услуг по охране психического здоровья (не являющегося врачом)	10 рабочих дней
Несрочные (плановые) приемы для последующего наблюдения у поставщика услуг по охране психического здоровья (не являющегося врачом)	10 рабочих дней с момента последнего приема
Несрочные (плановые) приемы для получения вспомогательных (сопутствующих) услуг диагностики или лечения травмы, заболевания или других проблем со здоровьем	15 рабочих дней
Другие стандарты времени ожидания	Вы сможете связаться в течение:
Ожидание на линии отдела обслуживания участников при обращении по телефону в обычные рабочие часы	10 минут
Время ожидания на линии консультационной медсестринской службы при обращении по телефону	30 минут (соединение с медсестрой)

Время в пути или расстояние до места получения медицинской помощи

План Aetna Better Health of California обязан соблюдать стандарты, установленные в отношении времени в пути и расстояния до мест получения вами медицинской помощи. Эти стандарты направлены на то, чтобы вам не приходилось долго добираться до мест получения медицинских услуг или преодолевать большие расстояния от места вашего проживания. Стандарты времени в пути или расстояния варьируются в зависимости от округа проживания.

Если Aetna Better Health of California не может предоставить вам доступ к медицинским услугам с соблюдением этих стандартов времени в пути или расстояния, DHCS может согласовать использование другого стандарта, который



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

называется альтернативным стандартом доступа. Чтобы ознакомиться со стандартами времени в пути или расстояния Aetna Better Health of California для своего района проживания, посетите сайт [AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california) или звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Если вам необходимы услуги поставщика медицинских услуг, но его офис находится далеко от вашего места жительства, вы можете позвонить в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Специалисты отдела помогут в поиске поставщика, который находится ближе. Если план Aetna Better Health of California не сможет найти специалиста, находящегося ближе, вы можете попросить Aetna Better Health of California предоставить вам транспортные услуги для посещения другого поставщика, даже если его офис находится далеко от места вашего жительства. Если вам требуется помощь с аптеками, позвоните в программу Medi-Cal Rx по телефону 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273, затем нажмите 5, или 711).

Расстояние считается далеким, если вы не можете добраться до офиса поставщика медицинских услуг в соответствии со стандартами времени в пути или расстояния, которые план Aetna Better Health of California обязан соблюдать в вашем округе, независимо от того, какой альтернативный стандарт доступа план Aetna Better Health of California использует для вашего конкретного почтового индекса.

Приемы у врачей

Когда вы нуждаетесь в медицинских услугах:

- Позвоните своему PCP.
- Перед тем как позвонить, приготовьте свой идентификационный номер участника плана Aetna Better Health of California.
- Когда вы пойдете на прием, возьмите с собой карту BIC и идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California.
- Попросите о языковых услугах или услугах устного перевода до начала приема, чтобы при необходимости получить эти услуги во время вашего визита
- Не опаздывайте на прием – мы рекомендуем подойти за несколько минут, чтобы пройти регистрацию, заполнить бланк и ответить на любые вопросы вашего PCP.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Сразу же позвоните в офис врача, если вы не можете прийти на прием или запаздываете.
- Заранее подготовьте вопросы, которые вы хотите задать, и принесите с собой список принимаемых лекарств.
- Если вам необходим транспорт, позвоните в отдел обслуживания участников не позднее чем за 3 дня до приема.
- Если офис врача закрыт, оставьте свои имя, фамилию и номер телефона.

Если вам нужна экстренная медицинская помощь, позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Как добраться на прием

Если у вас нет возможности добираться к месту осуществления приема у врачей для получения покрываемых услуг и обратно, мы можем помочь организовать для вас транспорт. Данная услуга, именуемая медицинскими перевозками, **не** предназначена для оказания экстренной медицинской помощи. Если у вас возникло состояние, при котором требуется срочная помощь, позвоните **911**. Транспортировка на медицинском транспорте доступна для получения услуг и приемов в ситуациях, которые не требуют оказания срочной медицинской помощи, и если такие услуги могут быть предоставлены вам бесплатно.

См. дополнительную информацию в разделе «Транспортные услуги для ситуаций, которые не требуют оказания срочной медицинской помощи».

Перенос и отмена записи на прием

Если вы не можете попасть на прием, сразу же сообщите об этом в офисе своего поставщика медицинских услуг. Большинство врачей просят вас сообщить об отмене записи за 24 часа (1 рабочий день) до приема. Если вы будете неоднократно пропускать приемы, ваш врач может отказаться от вас как от пациента.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Оплата услуг

Вам **не** нужно ничего платить за покрываемые услуги. В большинстве случаев вы не должны получать счета от поставщиков медицинских услуг. Вы должны предъявлять свою идентификационную карту участника плана Aetna Better Health of California и карту получателя льгот Medi-Cal (BIC) при получении любых медицинских услуг и рецептурных препаратов, чтобы ваш поставщик медицинских услуг знал, кому выставлять счет. Вы можете получить от нас документ под названием «Разъяснение страховых выплат» (Explanation of Benefits, EOB), а от поставщика медицинских услуг – выписку (statement). EOB и выписки не являются счетами.

Если вы получили счет, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Если вы получили счет за рецептурные препараты, позвоните в программу Medi-Cal Rx по телефону 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273, затем нажмите 5, или 711). Или посетите веб-сайт Medi-Cal Rx по ссылке <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Сообщите сотрудникам плана Aetna Better Health of California сумму счета, дату оказания услуг и причину выставления счета. **Не** платите поставщикам никакие суммы, которые план Aetna Better Health of California должен оплатить за покрываемые услуги. Вы должны получить предварительное разрешение (предварительное одобрение) от Aetna Better Health of California, прежде чем обращаться к врачу за пределами сети Aetna Better Health of California, в том числе в зоне обслуживания Aetna Better Health of California, за исключением следующих ситуаций:

- Вам нужна экстренная помощь. В этом случае наберите 911 или обратитесь в ближайшую больницу.
- Вам необходимы услуги планирования семьи или услуги, связанные с анализами на инфекции, передающиеся половым путем. В этом случае вы можете обратиться к любому поставщику услуг Medi-Cal без предварительного одобрения.
- Вам необходимы услуги по охране психического здоровья. В этом случае вы можете обратиться либо к поставщику услуг, входящему в сеть, либо к поставщику услуг в рамках окружного плана психического здоровья без предварительного разрешения.

Если вы не получили предварительное разрешение, возможно, вам придется заплатить за услуги, оказанные поставщиками, которые не входят в сеть. Если вам необходимо получить медицинские услуги, покрываемые планом, от поставщика, не входящего в сеть плана, вы можете получить их бесплатно при условии, что они необходимы вам по медицинским показаниям, недоступны в сети



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

плана и предварительно согласованы Aetna Better Health of California. Чтобы получить дополнительную информацию об экстренной медицинской помощи, срочной медицинской помощи и медицинской помощи в деликатных ситуациях, изучите соответствующие разделы в настоящей главе.

Если вы получили счет или вас просят внести доплату, которую, как вы считаете, вы не должны вносить, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Если вы оплатите счет, вы можете подать жалобу на Aetna Better Health of California. Вам нужно будет предоставить плану Aetna Better Health of California письменное объяснение того, почему вам пришлось заплатить за полученную принадлежность или услугу. План Aetna Better Health of California рассмотрит ваш запрос о возмещении расходов и определит, можете ли вы получить компенсацию. Если у вас есть вопросы, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Если вы получаете услуги для ветеранов в системе Veterans Affairs или непокрываемые или несогласованные услуги за пределами штата California, вы можете быть обязаны произвести оплату.

План Aetna Better Health of California не будет выплачивать вам компенсацию, если:

- Услуги не покрываются Medi-Cal, например косметические услуги.
- Вы не исчерпали лимит оплаты своей доли расходов Medi-Cal.
- Вы обратились к врачу, который не работает с программой Medi-Cal, и вы подписали бланк, где указано, что вы все равно хотите попасть к нему на прием и оплатите его услуги самостоятельно.
- Вы запросили компенсацию доплат на рецептурные препараты, которые покрываются планом Medicare Часть D.

Направления

Ваш PCP или другой специалист предоставит вам направление на посещение специалиста в сроки, указанные в разделе «Своевременный доступ к услугам» данного справочника, если вам это необходимо. Специалист – это врач, который получил дополнительное образование в определенной области медицины. вашим основным лечащим врачом; выберет специалиста совместно с вами. Сотрудники офиса PCP могут помочь вам записаться на прием к специалисту.

К другим услугам, которые могут потребовать направления, относятся процедуры, проводимые в кабинете врача, рентген, анализы и услуги лечения алкогольной и наркотической зависимости.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Ваш PCP может дать вам бланк, который вы должны будете передать специалисту. Специалист заполнит этот бланк и вернет его вашему PCP. Специалист будет лечить вас столько времени, сколько потребует состояние вашего здоровья.

Если у вас имеется проблема со здоровьем, которая требует длительного лечения, вам может потребоваться постоянное направление (standing referral). Это означает, что вы можете посещать одного и того же специалиста более одного раза, не получая каждый раз направление.

Если вы испытываете трудности с получением постоянного направления или хотите получить копию правил выдачи направлений, действующих в плане Aetna Better Health of California, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Направление не требуется для получения следующих услуг:

- Посещения вашего PCP
- Приемы у акушера/гинеколога
- Срочная или экстренная медицинская помощь
- Услуги для взрослых в деликатных ситуациях, например если вы подверглись изнасилованию
- Планирование семьи (чтобы получить более подробную информацию, обратитесь в офис предоставления информации об услугах планирования семьи и направлений (Office of Family Planning Information and Referral Service) по телефону 1-800-942-1054)
- Анализы на ВИЧ и консультирование по ВИЧ (для пациентов в возрасте от 12 лет)
- Услуги в связи с инфекциями, передающимися половым путем (для лиц в возрасте от 12 лет)
- Услуги мануальной терапии (может потребоваться направление, если услуги предоставляются FQHC, RHC и IHCP, не входящими в сеть плана)
- Первоначальная оценка психического здоровья

Несовершеннолетние лица также могут получать некоторые амбулаторные услуги по охране психического здоровья, услуги в деликатных ситуациях и услуги по лечению наркотической или алкогольной зависимости без согласия родителя. См. дополнительную информацию в разделах «Услуги для несовершеннолетних, не требующие согласия родителей» и «Лечение наркотической и алкогольной зависимости» настоящей главы.

Готовы бросить курить? Позвоните по номеру 1-800-300-8086 (английский язык) или 1-800-600-8191 (испанский язык), чтобы узнать, как это сделать. Или посетите сайт www.kickitca.org.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Предварительное разрешение (предварительное утверждение)

Перед оказанием некоторых видов услуг ваш РСР или врач-специалист должен получить разрешение от плана Aetna Better Health of California. Это называется получением предварительного разрешения (предварительного одобрения, предварительного утверждения). План Aetna Better Health of California должен убедиться в том, что услуга необходима по медицинским показаниям.

Услуги, необходимые по медицинским показаниям, являются разумными и необходимыми для защиты вашей жизни, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности или облегчения сильной боли, причиняемой диагностированным заболеванием, состоянием или травмой. Для участников в возрасте до 21 года услуги Medi-Cal включают медицинскую помощь, необходимую по медицинским показаниям, чтобы устранить или облегчить симптомы физического или психического заболевания или состояния.

Следующие услуги всегда требуют предварительного разрешения (предварительного утверждения), даже если они оказываются поставщиком, входящим в сеть плана Aetna Better Health of California:

- Госпитализация в ситуации, не требующей экстренной медицинской помощи
- Услуги за пределами зоны обслуживания плана Aetna Better Health of California, если они не являются услугами экстренной или срочной помощи
- Амбулаторная хирургия
- Долгосрочный уход или услуги квалифицированного медперсонала в учреждении сестринского ухода
- Специализированное лечение, визуализационные исследования, анализы и процедуры
- Услуги транспортировки при обращении за медицинской помощью, если речь не идет об экстренной медицинской помощи. Услуги медицинского транспорта в экстренных ситуациях не требуют предварительного разрешения.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

В соответствии с разделом 1367.01(h)(1) Кодекса по вопросам охраны здоровья и безопасности план Aetna Better Health of California принимает решения в отношении предварительного разрешения (предварительного утверждения) плановых медицинских услуг в течение 5 рабочих дней после получения планом Aetna Better Health of California информации, разумно необходимой для принятия таких решений.

Если, по мнению поставщика услуг или плана Aetna Better Health of California, принятие решения в стандартные сроки может оказать серьезное негативное влияние на вашу жизнь, здоровье или способность достичь, поддерживать или восстановить физические функции в максимально возможном объеме, план Aetna Better Health of California примет решение о предварительном разрешении (предварительном утверждении) по ускоренной процедуре. План Aetna Better Health of California сообщит вам о своем решении в кратчайшие сроки с учетом состояния вашего здоровья, но в любом случае не позднее чем через 72 часа после получения запроса на получение услуг.

Запросы на предварительное разрешение (предварительное утверждение) рассматриваются клиническим или медицинским персоналом, например врачами, медсестрами и фармацевтами.

План Aetna Better Health of California **не** платит экспертам за отказ в покрытии или предоставлении каких-либо услуг. Если план Aetna Better Health of California не одобрит запрос, вам будет отправлено уведомление о действии (Notice of Action, NOA). В этом уведомлении будет описано, как подать апелляцию, если вы не согласны с решением.

План Aetna Better Health of California свяжется с вами, если для рассмотрения вашего запроса требуется дополнительная информация или больше времени.

Для получения экстренной медицинской помощи предварительное разрешение (предварительное утверждение) не требуется, даже если поставщик медицинских услуг не входит в сеть плана и зону обслуживания. Если вы беременны, это включает медицинскую помощь при схватках и родах. Вам не нужно получать предварительное разрешение на некоторые услуги, требующие деликатности и конфиденциальности. Чтобы узнать больше об услугах, требующих деликатности и конфиденциальности, перейдите к разделу «Медицинская помощь в деликатных ситуациях» далее в этой главе.

Если у вас есть вопросы по поводу предварительного разрешения (предварительного утверждения), позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Независимое заключение другого врача

Может случиться так, что вы захотите получить заключение другого врача в отношении поставленного вам диагноза или плана лечения. Например, вы не уверены, что вам требуется назначенное лечение или хирургическая операция, или вы пытались следовать плану лечения, но оно оказалось неэффективным.

Если вы хотите получить второе мнение, мы направим вас к квалифицированному поставщику медицинских услуг, входящему в сеть, который может предоставить вам второе мнение. Если вам требуется помощь с поиском такого врача, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

План Aetna Better Health of California оплатит расходы, связанные с получением независимого заключения второго врача, если вы или поставщик медицинских услуг, входящий в сеть плана, попросите об этом и другой врач тоже входит в нашу сеть. Вам не нужно разрешение от плана Aetna Better Health of California, чтобы получить независимое заключение другого врача, входящего в нашу сеть. Однако если вам требуется направление, поставщик из сети плана может помочь вам получить его для посещения другого врача, если это необходимо.

Если в нашей сети нет врача, который может дать вам независимое заключение, план Aetna Better Health of California оплатит обращение к поставщику услуг, не входящему в нашу сеть. В таком случае представители Aetna Better Health of California сообщат вам в течение 5 рабочих дней, можете ли вы обратиться за независимым заключением к выбранному врачу. Если вы страдаете хроническим, тяжелым или серьезным заболеванием или существует непосредственная и серьезная угроза вашему здоровью, в том числе угроза смерти, потери конечности, отказа жизненно важного органа или функции организма, план Aetna Better Health of California сообщит вам о своем решении в письменном виде в течение 72 часов.

Если план Aetna Better Health of California отклонит ваш запрос об обращении к другому врачу за вторым мнением, вы можете подать апелляцию. Чтобы узнать больше о жалобах, перейдите в раздел «Жалобы» в главе под названием «Сообщение о проблемах и порядок их разрешения» в настоящем справочнике.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Медицинская помощь в деликатных ситуациях

Услуги для несовершеннолетних, не требующие согласия родителей

Если вам нет 18 лет, вы можете получать некоторые услуги без разрешения родителей или опекунов. Такие услуги называются услугами для несовершеннолетних, не требующими согласия родителей.

Вы можете получить следующие услуги без разрешения родителей или опекунов:

- Услуги в случае сексуального насилия, включая амбулаторное психиатрическое лечение
- Услуги при беременности
- Планирование семьи и контрацепция
- Услуги, связанные с абортом

Если вам 12 лет или больше, вы также можете получать эти услуги без разрешения родителей или опекунов:

- Амбулаторная помощь при психических нарушениях:
 - Услуги в случае изнасилования
 - В связи с инцестом
 - В связи с физическим насилием
 - В связи с насилием над детьми
 - Когда у вас появляется желание причинить вред себе или окружающим
- Профилактика, анализы и лечение ВИЧ/СПИДа
- Профилактика, обследования и лечение заболеваний, передающихся половым путем
- Лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ
 - См. дополнительные сведения в главе «Лечение наркотической и алкогольной зависимости» в настоящем справочнике.

Чтобы оказать услуги, связанные с диагностикой беременности, планированием семьи, контрацепцией или инфекциями, передающимися половым путем, врач или клиника не обязательно должны входить в сеть плана Aetna Better Health of California. Вы можете выбрать любого поставщика Medi-Cal для получения этих услуг без направления или предварительного разрешения (предварительного



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

утверждения). Для получения услуг для несовершеннолетних, не требующих согласия родителей, которые не являются специализированными услугами в области психического здоровья, вы можете обратиться к поставщику, входящему в сеть, без направления и без предварительного одобрения. Ваш РСР не обязан направлять вас и вам не нужно получать предварительное одобрение Aetna Better Health of California для получения услуг для несовершеннолетних, не требующих согласия родителей, которые покрываются по данному Справочнику участника.

Услуги для несовершеннолетних, не требующие согласия родителей, которые являются специализированными услугами в области психического здоровья, не покрываются данным Справочником участника. Специализированные услуги по охране психического здоровья покрываются окружным планом психологической и психиатрической помощи округа, в котором вы проживаете.

Несовершеннолетние могут побеседовать с нашими сотрудниками конфиденциально о своих проблемах со здоровьем, позвонив в консультационную медсестринскую службу, оказывающую услуги в режиме 24/7, по номеру 1-855-772-9076 (выберите вариант 5).

Aetna Better Health of California не будет отправлять информацию о получении услуг, требующих деликатности и конфиденциальности, родителям или опекунам. Пожалуйста, ознакомьтесь с разделом «Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией» для получения информации о том, как запросить конфиденциальные сообщения, связанные с услугами, требующими деликатности и конфиденциальности.

Услуги для взрослых в деликатных ситуациях

Совершеннолетние (18 лет и старше) могут не желать обращаться к своему РСР с определенными вопросами, требующими деликатного отношения или конфиденциальности. Если у вас возникла такая ситуация, вы можете обратиться к любому врачу или в любую клинику для получения следующих услуг:

- Планирование семьи и контрацепция (включая стерилизацию для взрослых от 21 года и старше)
- Диагностика беременности и консультирование
- Профилактика и обследования на ВИЧ/СПИД
- Профилактика, обследования и лечение заболеваний, передающихся половым путем
- Услуги в случае изнасилования
- Амбулаторное прерывание беременности



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Врач или клиника не обязательно должны входить в сеть плана Aetna Better Health of California. Вы можете выбрать любого поставщика Medi-Cal для получения этих услуг без направления или предварительного разрешения (предварительного утверждения). Услуги стороннего поставщика, не относящиеся к оказанию медицинской помощи в деликатных ситуациях, могут не покрываться. Если вам нужна помощь, чтобы найти врача или клинику, предоставляющих такие услуги, или добраться до них для получения услуг (в связи с чем вам нужен транспорт), позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Вы также можете позвонить в консультационную медсестринскую службу, оказывающую услуги в режиме 24/7, по номеру 1-855-772-9076 (выберите вариант 5).

Aetna Better Health of California не будет отправлять информацию о получении услуг, требующих деликатности и конфиденциальности, другим членам семьи. Пожалуйста, ознакомьтесь с разделом «Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией» для получения информации о том, как запросить конфиденциальные сообщения, связанные с услугами, требующими деликатности и конфиденциальности.

Отказ от оказания услуг по моральным соображениям

У некоторых поставщиков медицинских услуг могут иметься возражения нравственного характера относительно оказания некоторых видов услуг. Это означает, что они имеют право **не** предлагать некоторые покрываемые услуги, если они не желают этого по моральным соображениям. Если поставщик отказывается предоставить какую-либо требуемую услугу по моральным соображениям, он поможет вам найти другого поставщика, который может их предоставить. План Aetna Better Health of California тоже может помочь вам найти другого поставщика медицинских услуг.

Некоторые больницы и другие поставщики услуг не оказывают один или несколько из перечисленных ниже видов услуг, которые могут покрываться вашим планом и быть необходимыми вам или члену вашей семьи:

- Планирование семьи
- Контрацепция, в том числе экстренная
- Стерилизация, в том числе перевязка маточных труб во время родов
- Лечение бесплодия
- Аборты



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

До обращения за этими услугами вам следует получить более подробную информацию. Позвоните в кабинет врача, медицинскую группу, независимую ассоциацию врачей или клинику, в которые вы хотите обратиться, либо позвоните в свой план Aetna Better Health of California по телефону 1-855-772-9076 (TTY: 711), чтобы убедиться в том, что вы сможете получить необходимые вам медицинские услуги.

Эти услуги доступны, и представители Aetna Better Health of California должны убедиться в том, что вы или члены вашей семьи имеют дело с поставщиком или поступают в больницу, которые предоставляют следующие покрываемые услуги. Позвоните в план Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711), если у вас есть вопросы или вам нужна помощь, чтобы найти поставщика медицинских услуг.

Срочная медицинская помощь

Срочная медицинская помощь (urgent care) оказывается в ситуациях, **не** являющихся экстренными или угрожающими жизни. Она направлена на предотвращение серьезного ущерба вашему здоровью в случае внезапного заболевания, травмы или осложнения уже имеющегося заболевания. Срочная медицинская помощь чаще всего не требует предварительного разрешения (предварительного утверждения) и может быть предоставлена в течение 48 часов после подачи вами запроса на прием у врача для получения срочной медицинской помощи. В случае если для получения вами срочной медицинской помощи требуется предварительное разрешение, вам предложат прием у врача в течение 96 часов с момента подачи запроса.

Для получения срочной медицинской помощи позвоните своему PCP. Если вы не можете связаться с вашим PCP, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY:). Или вы можете позвонить по номеру 1-855-772-9076, чтобы узнать больше о том уровне медицинской помощи, который лучше всего вам подходит.

Если вы находитесь в другом городе и вам требуется срочная помощь, обратитесь в ближайший центр срочной помощи.

Возможные причины для обращения за срочной помощью:

- простуда;
- ангина;
- лихорадка;



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- боль в ухе;
- растяжение мышц;
- помощь во время беременности, родов и в послеродовой период.

Вы должны получать услуги срочной помощи у поставщика, входящего в сеть, если вы находитесь в зоне обслуживания плана Aetna Better Health of California. При обращении к поставщикам, входящим в сеть плана и оказывающим услуги в зоне обслуживания Aetna Better Health of California, получение предварительного разрешения (предварительного одобрения) не требуется. Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания Aetna Better Health of California, но на территории США, вам не нужно получать предварительное разрешение для получения срочной помощи. Обратитесь в ближайшее учреждение срочной медицинской помощи. Medi-Cal не покрывает услуги срочной медицинской помощи за пределами США. Если вы находитесь за пределами Соединенных Штатов и нуждаетесь в срочной медицинской помощи, мы не будем покрывать ваше лечение.

Если вам требуется срочная медицинская помощь в связи с психическим заболеванием, позвоните в план охраны психического здоровья вашего округа или в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Вы можете позвонить в план охраны психического здоровья вашего округа или организацию по охране психического здоровья плана Aetna Better Health of California круглосуточно и в любой день недели. Чтобы найти номера бесплатных телефонных линий во всех округах, посетите веб-сайт <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Врач срочной медицинской помощи может выписать вам лекарство во время приема для оказания срочной помощи. Если вы получаете лекарства во время приема, Aetna Better Health of California обеспечит покрытие таких лекарств согласно условиям покрытия услуг срочной медицинской помощи. Если врач срочной медицинской помощи выдаст вам рецепт, который вы должны будете отнести в аптеку, программа Medi-Cal Rx покроет расходы на лекарства. Чтобы узнать больше о Medi-Cal Rx, перейдите к разделу «Рецептурные препараты, покрываемые Medi-Cal Rx» в разделе «Другие программы и услуги Medi-Cal» в Главе 4.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Экстренная медицинская помощь

В экстренной ситуации звоните в службу **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи. Для получения экстренной медицинской помощи вам **не** требуется предварительное разрешение (предварительное одобрение) от плана Aetna Better Health of California.

На территории США, включая любые территории США, вы имеете право обратиться в любую больницу или другое учреждение за услугами экстренной медицинской помощи.

За пределами США покрываются только услуги экстренной медицинской помощи, требующие госпитализации в Канаде и Мексике. Экстренная и другая медицинская помощь в других странах не покрывается.

Экстренная медицинская помощь требуется в угрожающих жизни ситуациях. Например, в случае болезни или травмы, когда любой здравомыслящий (разумный) человек, не являющийся специалистом сферы здравоохранения и имеющий средние познания в области здоровья и медицины, может посчитать, что, если вы не получите немедленную медицинскую помощь, ваше здоровье (или здоровье вашего будущего ребенка) может быть подвергнуто серьезной опасности или может быть нанесен серьезный ущерб какой-либо функции организма, органу или части тела. К ситуациям, требующим оказания экстренной медицинской помощи, относятся (помимо прочего):

- Активная фаза родов
- Перелом кости
- Острая боль
- Боли в груди
- Проблемы с дыханием
- Тяжелые ожоги
- Передозировка лекарственного препарата или наркотика
- Потеря сознания
- Сильное кровотечение
- Психические расстройства, требующие оказания экстренной медицинской помощи, такие как тяжелая депрессия или суицидальные мысли (покрытие может обеспечиваться окружными планами по охране психического здоровья)



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Не обращайтесь в отделение экстренной помощи для планового медицинского обслуживания или за медицинской помощью, которая не требуется вам немедленно. Плановое медицинское обслуживание должно проводиться вашим РСР, так как он лучше других знает о ваших потребностях. Если вы не уверены, является ли ваше состояние экстренным, позвоните своему РСР. Вы также можете позвонить в консультационную медсестринскую службу/службу оценки состояния, оказывающую услуги в режиме 24/7, по номеру 1-855-772-9076.

Если вам нужна экстренная помощь, когда вы находитесь вдали от дома, обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи (ER), даже если оно не входит в сеть плана Aetna Better Health of California. Если вы обратитесь в ER, попросите его сотрудников позвонить в план Aetna Better Health of California. Вы или больница, в которую вы обратились, должны позвонить в план Aetna Better Health of California в течение 24 часов после получения экстренной медицинской помощи. Если вы находитесь в поездке за пределами США (за исключением Канады и Мексики) и вам потребуется экстренная медицинская помощь, план Aetna Better Health of California **не** покрывает ваше лечение.

Если вам требуется экстренная медицинская транспортировка, позвоните в службу **911**. Вам не нужно просить разрешения у своего РСР или плана Aetna Better Health of California перед обращением в ER.

Если вам требуется лечение в больнице, не входящей в сеть плана, после получения экстренной медицинской помощи (после стабилизации вашего состояния), сотрудники медицинского учреждения позвонят представителям плана Aetna Better Health of California.

Помните: не звоните в службу **911**, если ситуация не является экстренной. Обращайтесь за экстренной помощью только в экстренных ситуациях, а не когда вам требуется плановый медицинский уход или у вас несерьезное заболевание, например простуда или ангина. Если ситуация является экстренной, позвоните в службу **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Консультационная медсестринская служба Aetna Better Health of California предоставляет вам бесплатную медицинскую информацию и консультации круглосуточно и в любой день недели. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Консультационная медсестринская служба

Консультационная медсестринская служба Aetna Better Health of California предоставляет вам бесплатную медицинскую информацию и консультации круглосуточно и в любой день недели. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711), чтобы:

- Пообщаться с медсестрой, которая ответит на ваши медицинские вопросы, даст консультацию по поводу медицинской помощи и поможет вам определиться в необходимости немедленно обратиться к поставщику медицинских услуг
- Проконсультироваться по поводу таких заболеваний, как сахарный диабет или астма, в том числе по поводу того, к какому поставщику медицинских услуг вам лучше всего обратиться в связи с вашим заболеванием

Сотрудники консультационной медсестринской службы **не могут** записать вас на прием к врачу или организовать пополнение запасов ваших лекарств. Позвоните в офис своего поставщика медицинских услуг, если вам нужна такая помощь.

Предварительные распоряжения

Предварительные распоряжения об оказании медицинской помощи – это юридический документ. В этом документе вы можете указать, какую медицинскую помощь вы хотите получать, если в будущем вы не сможете говорить или самостоятельно принимать решения. Вы также можете перечислить виды медицинской помощи, которые вы **не** хотите получать. Кроме того, вы можете назначить другое лицо, например своего супруга (супругу), лицом, которое будет принимать решения об оказании вам медицинской помощи в тех случаях, когда вы не сможете принимать их сами.

Бланки предварительных распоряжений есть в аптеках, больницах, адвокатских конторах и офисах врачей. Возможно, что вам придется заплатить за бланк. Вы также можете найти и загрузить бланк бесплатно в интернете. Попросите своих родных, своего PCP или другого человека, которому вы доверяете, помочь вам заполнить бланк.

Вы имеете право на то, чтобы ваши предварительные распоряжения были включены в вашу медицинскую карту. Вы можете в любой момент изменить или отменить свои предварительные распоряжения.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

У вас есть право получать информацию об изменениях в законодательстве, регулирующем предварительные распоряжения. План Aetna Better Health of California сообщит вам об изменениях в законах штата не позднее чем через 90 дней после их внесения.

Для получения дополнительной информации позвоните в Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076.

Донорство органов и тканей

Вы можете помочь спасти жизнь других людей, став донорами органов или тканей. Если вам от 15 до 18 лет, вы можете стать донором с письменного согласия своего родителя или опекуна. Вы можете в любой момент изменить свое решение и перестать быть донором. Если вы хотите узнать больше о донорстве органов или тканей, обратитесь к своему РСР. Вы также можете посетить веб-сайт Министерства здравоохранения и социального обеспечения США по адресу www.organdonor.gov.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

4. Льготы и услуги

Что покрывает ваш план

В данной главе описываются все покрываемые услуги, которые вы можете получить как участник плана Aetna Better Health of California. Вы ничего не платите за покрываемые услуги, если они необходимы вам по медицинским показаниям и были оказаны поставщиком медицинских услуг, входящим в сеть плана. Вы должны получить предварительное разрешение (предварительное одобрение), если лечение предоставляется поставщиком, не входящим в сеть плана, за исключением некоторых услуг в деликатных ситуациях и экстренной медицинской помощи. Ваш план медицинского страхования может покрыть необходимые по медицинским показаниям услуги поставщика, не входящего в сеть. Но для этого вы должны обратиться в план Aetna Better Health of California с соответствующим запросом. Услуга считается необходимой по медицинским показаниям, если она является разумной и необходимой для защиты вашей жизни, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности или облегчения сильной боли, причиняемой диагностированным заболеванием, состоянием или травмой. Для участников в возрасте до 21 года услуги Medi-Cal включают медицинскую помощь, необходимую по медицинским показаниям, чтобы устранить или облегчить симптомы физического или психического заболевания или состояния. Более подробную информацию о покрываемых услугах вы можете получить по телефону 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Участникам в возрасте до 21 года предоставляются дополнительные льготы и услуги. См. дополнительную информацию о профилактике заболеваний у детей и подростков в Главе 5.

Некоторые из основных медицинских льгот, предлагаемых Aetna Better Health of California, указаны ниже. Льготы, отмеченные звездочкой (*), могут требовать получения предварительного разрешения.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Иглоукалывание*
- Лечение и услуги на дому при острых состояниях (краткосрочное лечение)
- Вакцинация взрослых (прививки)
- Анализ на аллергию и инъекции
- Услуги медицинского транспорта при состоянии, требующем оказания экстренной помощи
- Услуги анестезиологов
- Профилактика астмы
- Аудиология*
- Услуги лечения поведенческих нарушений*
- Анализы на биомаркеры
- Услуги кардиореабилитации
- Услуги мануальной терапии*
- Химиотерапия и лучевая терапия
- Оценка когнитивных функций
- Услуги общественных медицинских работников
- Стоматологические услуги – ограничены (выполняются медицинским специалистом/PCP в медицинском кабинете)
- Услуги диализа/гемодиализа
- Услуги доулы
- Медицинское оборудование длительного пользования (DME)*
- Услуги по диадическому уходу
- Обращения в отделение экстренной помощи
- Энтеральное и парентеральное питание*
- Посещение врача с целью получения услуг по планированию семьи и консультаций (вы можете обратиться к поставщику медицинских услуг, который не входит в сеть плана)
- Семейная терапия
- Абилитационные услуги и средства*
- Слуховые аппараты
- Медицинский уход на дому*
- Хосписное обслуживание*
- Стационарное лечение и операции*
- Лабораторные анализы и радиология*
- Долгосрочное лечение и услуги на дому*
- Уход при беременности и за новорожденными
- Трансплантация жизненно важных органов*
- Реабилитационная терапия*
- Ортопедические/протезные устройства и услуги*
- Стомы и урологические принадлежности
- Амбулаторные больничные услуги
- Амбулаторные услуги по охране психического здоровья
- Амбулаторная хирургия*
- Паллиативная помощь*
- Посещения основного лечащего врача (PCP)
- Услуги врачей-педиатров
- Физиотерапия*
- Лечение заболеваний стоп*
- Легочная реабилитация



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Быстрое полногеномное секвенирование
- Реабилитационные услуги и средства*
- Услуги квалифицированного сестринского ухода
- Посещения специалистов
- Речевая терапия*
- Хирургические операции
- Телемедицина
- Услуги для трансгендеров*
- Срочная медицинская помощь
- Офтальмологические услуги*
- Услуги по охране здоровья женщин

Определения и описания покрываемых услуг можно найти в главе 8, «Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать».

Услуги, необходимые по медицинским показаниям, являются разумными и необходимыми для защиты вашей жизни, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности или облегчения сильной боли, причиняемой диагностированным заболеванием, состоянием или травмой.

Услуги, необходимые по медицинским показаниям, включают услуги, которые необходимы для роста и развития согласно возрасту или для достижения, сохранения или восстановления функциональных способностей.

Для участников в возрасте до 21 года услуга считается необходимой по медицинским показаниям, если она требуется для исправления или устранения дефектов и соматических и психических заболеваний или состояний в соответствии с федеральной программой льгот для раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Сюда относится медицинская помощь, которая требуется для устранения или содействия в облегчении симптомов соматического или психического заболевания или состояния или предотвращения ухудшения состояния участника.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Услуги, необходимые по медицинским показаниям, не включают:

- Лечение, которое не прошло или все еще проходит испытания
- Услуги или изделия, которые не были повсеместно признаны эффективными
- Услуги за рамками стандартного курса и стандартной продолжительности лечения или услуги, в отношении которых отсутствуют клинические рекомендации
- Услуги, предназначенные для удобства лица, осуществляющего уход, или поставщика медицинских услуг

План Aetna Better Health of California будет взаимодействовать с другими программами, чтобы обеспечить для вас все услуги, необходимые по медицинским показаниям, включая услуги, покрытие которых обеспечивалось другой программой, а не планом Aetna Better Health of California.

Услуги, необходимые по медицинским показаниям, включают покрываемые услуги, которые являются обоснованными и необходимыми:

- Для сохранения жизни
- Для профилактики тяжелых заболеваний или инвалидности
- Для облегчения сильной боли
- Для обеспечения роста и развития согласно возрасту и
- Для достижения, сохранения и восстановления физических способностей

Для участников в возрасте до 21 года услуги, необходимые по медицинским показаниям, включают все покрываемые услуги, указанные выше, и любые другие необходимые медицинские услуги, диагностические услуги, лечение и другие мероприятия для исправления или устранения дефектов и соматических и психических заболеваний и состояний, что подразумевается в рамках программы федеральных льгот для раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT).

EPSDT обеспечивает широкий спектр услуг профилактики, диагностики и лечения для новорожденных, детей и подростков в возрасте до 21 года из малообеспеченных семей. Льгота EPSDT является более объемной по сравнению со льготой для взрослых и предназначена для обеспечения ранней диагностики



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

и лечения заболеваний у детей, чтобы их можно было избежать или обнаружить максимально рано и вылечить. Цель EPSDT заключается в том, чтобы отдельные дети могли получать медицинскую помощь тогда, когда они в ней нуждаются – правильное лечение для ребенка, испытывающего в нем потребность, в правильное время и в правильной обстановке.

План Aetna Better Health of California будет взаимодействовать с другими программами, чтобы обеспечить для вас все услуги, необходимые по медицинским показаниям, включая услуги, покрытие которых обеспечивалось другой программой, а не планом Aetna Better Health of California.

Льготы Medi-Cal, покрываемые планом Aetna Better Health of California

Амбулаторные (нестационарные) услуги

Прививки для взрослых

Вы можете получить услуги вакцинации для взрослых (прививки) у поставщика медицинских услуг, входящего в сеть плана, без предварительного разрешения (предварительного утверждения). План Aetna Better Health of California покрывает прививки, рекомендованные Консультативным комитетом по практикам иммунизации (ACIP) Центров по контролю и профилактике заболеваний (CDC), включая прививки для путешественников.

Вы можете получить услуги вакцинации для взрослых (прививки) в аптеке через программу Medi-Cal Rx. Чтобы узнать больше о программе Medi-Cal Rx, ознакомьтесь с разделом «Другие программы и услуги Medi-Cal» в настоящей главе.

Лечение аллергии

План Aetna Better Health of California покрывает тестирование и лечение аллергии, включая аллерговакцинацию, гипосенсибилизацию и иммунотерапию.

Услуги анестезиологов

План Aetna Better Health of California покрывает услуги анестезии, которые необходимы по медицинским показаниям во время оказания амбулаторной медицинской помощи. Они могут включать анестезию для проведения



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

стоматологических процедур, когда она выполняется анестезиологом, для чего может потребоваться предварительное разрешение (предварительное одобрение).

Услуги мануальной терапии

Из услуг мануальной терапии план Aetna Better Health of California покрывает только ручные манипуляции на позвоночнике. Лимит услуг мануальной терапии: услуги мануальной терапии, иглоукалывания, аудиологии, эрготерапии и речевой терапии (в любом их сочетании) ограничены двумя визитами в месяц (лимиты не относятся к детям в возрасте до 21 года). План Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение в отношении других услуг, если это необходимо по медицинским показаниям.

Услуги мануальной терапии предоставляются следующим категориям участников:

- Лицам в возрасте до 21 года
- Беременным женщинам – на срок до 60 дней после окончания беременности (до конца месяца включительно)
- Пациентам учреждений, в которых оказываются услуги квалифицированного сестринского ухода, временного ухода или лечения подострых состояний
- Всем участникам, если услуги оказываются в амбулаторных отделениях окружных больниц, амбулаторных клиниках, FQHC или RHC в составе сети плана Aetna Better Health of California. Не все FQHC, RHC или окружные больницы предлагают амбулаторные услуги мануальной терапии.

Оценка когнитивных функций

В покрытие Aetna Better Health of California входит ежегодная краткая оценка когнитивных функций для участников плана в возрасте 65 лет и старше, которые не имеют права на подобную оценку в рамках ежегодного профилактического осмотра по программе Medicare. Оценка когнитивных функций позволяет выявить признаки болезни Альцгеймера или деменции.

Услуги общественных медицинских работников

План Aetna Better Health of California покрывает услуги общественных медицинских работников (CHW) для физических лиц, если они рекомендованы врачом или другим лицензированным практикующим специалистом для профилактики заболеваний, инвалидности и других состояний/болезней или их прогрессирования; продления жизни; укрепления физического и психического здоровья и работоспособности. В число услуг могут входить:



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Санитарное просвещение и обучение, включая контроль и профилактику хронических или инфекционных заболеваний, поведенческих, перинатальных заболеваний и заболеваний полости рта, а также профилактику травматизма
- Укрепление здоровья и коучинг, включая постановку целей и создание планов действий по профилактике и лечению заболеваний

Услуги диализа/гемодиализа

План Aetna Better Health of California покрывает диализные процедуры. План Aetna Better Health of California также покрывает услуги по гемодиализу (хронический диализ), если ваш врач направит запрос, а план Aetna Better Health of California его одобрит.

Покрытие Medi-Cal не включает следующее:

- Оборудование, принадлежности и функции, обеспечивающие комфорт, удобство или роскошь
- Предметы немедицинского назначения, например генераторы или принадлежности для переноски оборудования для диализа на дому во время путешествий

Услуги доулы

Aetna Better Health of California охватывает услуги доулы, включающие личную поддержку беременных и семей на протяжении всей беременности, во время родов и послеродового периода.

Услуги по диадическому уходу

Aetna Better Health of California покрывает услуги по диадическому уходу для участников и их опекунов, которые необходимы с медицинской точки зрения.

Семейная терапия

Aetna Better Health of California покрывает семейную терапию, если она необходима по медицинским показаниям и предоставляется как минимум двум членам семьи.

Примеры семейной терапии включают, но не ограничиваются следующим:

- Психотерапия детско-родительских отношений (от 0 до 5 лет)



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Интерактивная терапия детско-родительских отношений (от 2 до 12 лет)
- Когнитивно-поведенческая терапия пар (взрослые)

Амбулаторная хирургия

План Aetna Better Health of California покрывает амбулаторные хирургические процедуры. Услуги, необходимые для диагностических целей, а также процедуры, которые считаются необязательными, и некоторые амбулаторные медицинские или стоматологические процедуры требуют получения предварительного разрешения (предварительного одобрения).

Услуги терапевта

План Aetna Better Health of California покрывает услуги врачей, необходимые по медицинским показаниям.

Лечение заболеваний стоп (подиатрия)

План Aetna Better Health of California покрывает услуги подиатрии, необходимые по медицинским показаниям, для диагностики и лечения, в том числе хирургического, с использованием механических устройств, манипуляций или электрической стимуляции, проблем со стопами, включая лодыжку и сухожилия, которые составляют часть стопы, и нехирургического лечения проблем с ножными мышцами и сухожилиями, регулирующими функции стопы.

Лечебная терапия

План Aetna Better Health of California покрывает различные лечебные терапии, в том числе:

- Химиотерапию
- Лучевую терапию

Уход при беременности и за новорожденными

План Aetna Better Health of California покрывает услуги ухода при беременности и за новорожденными:

- Обучение кормлению грудью и соответствующие принадлежности
- Роды и послеродовой уход
- Молокоотсосы и расходные материалы
- Дородовой уход
- Услуги родильных центров



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Услуги сертифицированной медсестры-акушерки (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Услуги лицензированной акушерки (Licensed Midwife, LM)
- Диагностика генетических нарушений у плода и консультирование
- Услуги ухода за новорожденными

Телемедицина

Телемедицина — это способ получить услуги, не находясь физически в том же месте, что и ваш поставщик. Телемедицина может включать в себя общение с вашим поставщиком в режиме онлайн. Телемедицина также может включать в себя предоставление информации вашему поставщику без необходимости в общении в режиме онлайн. Вы можете получить многие услуги посредством телемедицины. При этом телемедицина может быть доступна не по всем покрываемым услугам. Вы можете связаться со своим поставщиком, чтобы узнать, какие услуги могут предоставляться посредством телемедицины. Важно, чтобы и вы, и ваш поставщик пришли к соглашению, что использование телемедицины для получения определенной услуги вам подходит. У вас есть право получать услуги лично, и вы не обязаны пользоваться телемедициной, даже если ваш поставщик решит, что это вам подходит.

Услуги по охране психического здоровья

Амбулаторные услуги по охране психического здоровья

План Aetna Better Health of California покрывает первоначальную оценку психического здоровья участника без необходимости получения предварительного разрешения (предварительного утверждения). Вы можете пройти оценку психического здоровья в любое время без направления у лицензированного поставщика услуг по охране психического здоровья, входящего в сеть плана Aetna Better Health of California.

Ваш PCP или поставщик услуг по охране психического здоровья может дать вам направление к специалисту, входящему в сеть плана Aetna Better Health of California, для прохождения дополнительного обследования, чтобы определить тяжесть проблем с психическим здоровьем. Если в ходе обследования будет обнаружено, что у вас имеется проблема с психическим здоровьем легкой или средней степени тяжести либо нарушение психического, эмоционального или поведенческого функционирования, план Aetna Better Health of California может



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

покрыть услуги по охране психического здоровья. План Aetna Better Health of California покрывает следующие услуги по охране психического здоровья:

- Индивидуальное и групповое тестирование и лечение психических расстройств (психотерапия)
- Психологическое тестирование для оценки психического здоровья (при наличии клинических показаний)
- Услуги по развитию когнитивных навыков для улучшения концентрации внимания, памяти и способности решать проблемы
- амбулаторные услуги с целью контроля медикаментозного лечения;
- Амбулаторные анализы, лекарства, которые еще не покрываются в соответствии со Списком предусмотренных контрактом препаратов Medi-Cal Rx (<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>) принадлежности и добавки
- психиатрическое консультирование;
- Семейная терапия

Для получения дополнительной информации об услугах по охране психического здоровья, покрываемых планом Aetna Better Health of California, вы можете позвонить по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Если ваш PCP или поставщик услуг психиатрической помощи не может обеспечить вам лечение психического расстройства в сети Aetna Better Health of California и в сроки, указанные выше в разделе «Своевременный доступ к услугам», Aetna Better Health of California оплатит и поможет вам организовать получение услуг вне сети.

Если обследование покажет, что у вас имеется более тяжелое нарушение и вы нуждаетесь в специализированных услугах по охране психического здоровья (SMHS), ваш PCP или поставщик услуг по охране психического здоровья направит вас в службу психологической и психиатрической помощи вашего округа для прохождения обследования и оказания помощи в переходе на следующий этап процесса.

Чтобы узнать больше, ознакомьтесь с разделом «Другие программы и услуги Medi-Cal» на странице 74, пункт «Специализированные услуги по охране психического здоровья».



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Экстренная медицинская помощь

Стационарные и амбулаторные услуги, необходимые для лечения экстренного состояния, при котором требуется экстренная медицинская помощь

План Aetna Better Health of California покрывает все услуги, которые необходимы для лечения экстренного состояния, требующего оказания экстренной медицинской помощи, если вы находитесь на территории США (включая такие территории, как Пуэрто-Рико, Американские Виргинские острова и т. д.). Aetna Better Health of California также покрывает услуги экстренной помощи, требующие госпитализации в Канаде или Мексике. Экстренное состояние – это медицинское состояние, сопровождающееся сильной болью или вызванное серьезной травмой. Это состояние должно быть настолько серьезным, чтобы любой неспециалист мог разумно предположить, что неоказание экстренной медицинской помощи может вызвать следующие последствия:

- серьезный риск для здоровья; **или**
- серьезное нарушение функций организма; **или**
- серьезное нарушение функционирования какого-либо органа или части тела; **или**
- у беременных женщин в активной стадии родов – одно из следующих обстоятельств:
 - недостаточно времени для безопасной перевозки роженицы в другую больницу до родов;
 - транспортировка может подвергнуть опасности здоровье и безопасность роженицы или ребенка.

Если отделение экстренной помощи в больнице выдает вам 72-часовой запас рецептурного препарата для амбулаторного лечения, рецептурный препарат будет покрываться в рамках ваших покрываемых услуг экстренной медицинской помощи. Если отделение экстренной помощи в больнице выдает вам рецепт, который вы должны предъявить в амбулаторной аптеке, Medi-Cal Rx будет нести ответственность за покрытие этого рецепта.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Если фармацевт в амбулаторной аптеке выдаст вам экстренный запас лекарства, такой экстренный запас будет покрываться Medi-Cal Rx, а не Aetna Better Health of California. Попросите сотрудника аптеки позвонить в программу Medi-Cal Rx по номеру 800-977-2273, если аптеке нужна помощь, чтобы выдать вам экстренный запас лекарств.

Транспортировка на машине скорой помощи в экстренных ситуациях

План Aetna Better Health of California покрывает транспортировку на машине скорой помощи в экстренных ситуациях для доставки в ближайшее медицинское учреждение, где могут оказать помощь. Состояние должно быть настолько серьезным, что иные способы доставки в медицинское учреждение могут поставить под угрозу здоровье или жизнь участника. За пределами США такие услуги не покрываются, за исключением экстренных ситуаций, когда вы нуждаетесь в госпитализации, находясь в Канаде или Мексике. Если вы получаете услуги медицинского транспорта в экстренной ситуации в Канаде и Мексике и при этом вас не госпитализируют, ваши услуги медицинского транспорта не будут покрываться планом Aetna Better Health of California.

Услуги хосписа и паллиативная помощь

План Aetna Better Health of California покрывает услуги хосписа, а также паллиативную помощь для детей и взрослых, которая помогает уменьшить физические, эмоциональные, социальные и духовные страдания. Совершеннолетние в возрасте от 21 года не могут получать одновременно услуги хосписа и паллиативную помощь.

Хосписное обслуживание

Услуги хосписа – это льгота, предлагаемая неизлечимо больным. Для получения услуг хосписа ожидаемая продолжительность жизни участника должна составлять 6 месяцев или меньше. Такие услуги фокусируются в основном на контроле боли и симптомов, а не на лечении с целью продления жизни.

Услуги хосписа включают следующее:

- Сестринский уход
- Физио-, эрго- и речевая терапии
- Медико-социальные услуги
- Услуги сиделки на дому и помощи по дому
- Медицинские принадлежности и оборудование



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Определенные лекарственные препараты и биопрепараты (некоторые из них могут быть доступны через программу FFS Medi-Cal Rx)
- Консультирование
- Непрерывный сестринский уход на круглосуточной основе в периоды кризиса и по мере необходимости, чтобы неизлечимо больной человек мог продолжать жить дома
- Временный уход (на срок до пяти дней подряд) в больнице, учреждении квалифицированного сестринского ухода или хосписе
- Краткосрочное пребывание в больнице, учреждении квалифицированного сестринского ухода или хосписе для контроля боли или симптомов

Паллиативная помощь

Паллиативная помощь – это помощь, ориентированная на пациента и его родных, которая ставит целью повышение качества жизни за счет предупреждения, профилактики и контроля симптомов, приносящих страдания. Для получения паллиативной помощи не обязательно, чтобы ожидаемая продолжительность жизни составляла шесть месяцев или меньше. Паллиативная помощь может оказываться одновременно с медицинской помощью, ставящей целью излечение.

Паллиативная помощь:

- Предварительное планирование ухода
- Оценка и консультация по паллиативной помощи
- План лечения, включая все утвержденные виды паллиативной и лечебной помощи
- План лечения группы по медицинскому обслуживанию, включая, без ограничения, следующее:
 - Услуги врача или остеопата
 - Помощник врача
 - дипломированную медсестру;
 - Услуги лицензированной младшей медсестры или практикующей медсестры
 - Услуги социального работника
 - Услуги священника
- Координация обслуживания
- Облегчение боли и симптоматическая терапия
- Услуги по охране психического здоровья и медицинское социальное обслуживание



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Совершеннолетние в возрасте от 21 года не могут получать одновременно паллиативную помощь и услуги хосписа. Если вы получаете паллиативную помощь и соответствуете критериям получения услуг хосписа, вы можете перейти на услуги хосписа в любое время.

Лечение в больнице

Услуги анестезиологов

План Aetna Better Health of California покрывает необходимые по медицинским показаниям услуги анестезиологов во время пребывания в больнице, покрываемого планом. Анестезиолог – это врач, который специализируется на проведении анестезии. Анестезия – это лекарственное обезболивание, применяемое во время некоторых медицинских и стоматологических процедур.

Лечение в больнице

План Aetna Better Health of California покрывает стационарное лечение в больнице, необходимое по медицинским показаниям.

Быстрое полногеномное секвенирование

Быстрое полногеномное секвенирование (rWGS) входит в программу Medi-Cal для всех участников программы в возрасте до одного года, получающих стационарное лечение в отделении интенсивной терапии. Оно включает индивидуальное секвенирование, трио-секвенирование для родителя или родителей и их ребенка, а также сверхбыстрое секвенирование. rWGS – это новый способ своевременной диагностики заболеваний, который может повлиять на лечение детей в возрасте до одного года в отделении интенсивной терапии. Если ваш ребенок имеет право на участие в программе услуг для детей штата California (CCS), пребывание в больнице и услуги rWGS могут покрываться программой CCS.

Хирургические операции

План Aetna Better Health of California покрывает необходимые по медицинским показаниям хирургические операции, проводимые в больнице.

Расширенная программа послеродового ухода

Расширенная программа послеродового ухода (Postpartum Care Extension Program) обеспечивает расширенное покрытие для участников Medi-Cal во время и после беременности.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Программа Postpartum Care Extension Program продлевает покрытие, предлагаемое планом Aetna Better Health of California, до 12 месяцев после окончания беременности независимо от уровня дохода, гражданства или иммиграционного статуса и без необходимости в дополнительных действиях.

Реабилитационные и абилитационные услуги (терапия) и устройства

Это услуги и устройства, помогающие людям, перенесшим травму или имеющим инвалидность или хронические заболевания, обрести или восстановить умственные и физические навыки.

Мы покрываем реабилитационные и абилитационные услуги, описанные в данном разделе, если соблюдены все следующие требования:

- Услуги необходимы с медицинской точки зрения
- Услуги направлены на лечение заболевания
- Услуги помогают поддерживать, приобрести или улучшить навыки и функции, необходимые в повседневной жизни
- Вы получаете услуги в учреждении, входящем в сеть, если только врач, входящий в сеть, не определит, что по медицинским показаниям вам необходимо получить услуги в другом месте, или если учреждение, входящее в сеть, недоступно для лечения вашего заболевания

План покрывает следующее:

Иглоукальвание

План Aetna Better Health of California покрывает иглоукальвание, необходимое для предотвращения, изменения восприятия или облегчения сильной и продолжительной хронической боли, вызванной общепризнанным медицинским состоянием (ограничения не распространяются на детей младше 21 года). План Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение на предоставление дополнительных услуг, если это необходимо по медицинским показаниям.

Аудиология (услуги по проверке и коррекции слуха)

План Aetna Better Health of California покрывает услуги по проверке и коррекции слуха. Объем предоставляемых амбулаторных услуг аудиологии в сочетании с услугами иглоукальвания, мануальной терапии, эрготерапии и речевой терапии ограничивается двумя визитами в месяц (лимиты не применяются к детям



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

в возрасте до 21 года). План Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение на дополнительные услуги, если это необходимо по медицинским показаниям.

Услуги лечения поведенческих нарушений

План Aetna Better Health of California покрывает услуги лечения поведенческих нарушений (ВНТ) для участников в возрасте до 21 года в рамках программы раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (EPSDT). К ВНТ относятся услуги и виды терапии, такие как прикладной поведенческий анализ и доказавшие свою эффективность программы поведенческих интервенций, которые развивают или восстанавливают в максимально возможной степени способность человека в возрасте до 21 года функционировать в обществе.

В рамках таких услуг проводится обучение навыкам с использованием методов наблюдения и подкрепления или пошаговых инструкций. Методы лечения поведенческих нарушений основаны на достоверных данных, подтверждающих их эффективность, и не являются экспериментальными. В качестве примеров таких услуг можно привести поведенческие интервенции, серии когнитивных поведенческих интервенций, комплексное лечение поведенческих нарушений и прикладной поведенческий анализ.

Услуги лечения поведенческих нарушений должны быть необходимыми по медицинским показаниям, предписаны лицензированным врачом или психологом, одобренным планом, и предоставляться в соответствии с утвержденным планом лечения.

Услуги кардиореабилитации

План Aetna Better Health of California покрывает стационарную и амбулаторную кардиореабилитацию.

Медицинское оборудование длительного пользования (DME)

План Aetna Better Health of California покрывает приобретение или аренду медицинских принадлежностей и оборудования DME и другие услуги по рецепту врача, помощника врача, практикующих медсестер и клинических специалистов по сестринскому делу. Предписанное врачом медицинское оборудование длительного пользования может быть покрыто планом при наличии медицинских показаний для сохранения функций организма, необходимых для повседневной жизни или для предотвращения серьезной инвалидности.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Как правило, Aetna Better Health of California не покрывает следующее:

- Оборудование из категории «комфорт», «удобство» или «предметы роскоши», соответствующие приспособления и расходные материалы, за исключением розничных молокоотсосов, которые описаны в разделе «Молокоотсосы и расходные материалы» под заголовком «Уход при беременности и за новорожденными» в данной главе
- Изделия, не предназначенные для осуществления повседневной деятельности, например оборудование для занятий спортом (в том числе устройства, оказывающие дополнительную поддержку при досуговой или спортивной активности)
- Гигиеническое оборудование, кроме тех случаев, когда оно необходимо по медицинским показаниям участнику в возрасте до 21 года
- Немедицинские изделия, например сауны или подъемники
- Модификации вашего дома или автомобиля
- Устройства для анализа крови или других физиологических жидкостей (при этом глюкометры, системы непрерывного мониторинга глюкозы, тест-полоски и ланцеты покрываются программой Medi-Cal Rx)
- Электронные мониторы сердечного ритма или дыхания, кроме мониторов апноэ у новорожденных
- Ремонт или замена оборудования в связи с утратой, кражей или неправильным использованием, кроме тех случаев, когда оборудование необходимо по медицинским показаниям участнику в возрасте до 21 года
- Другие изделия, которые не используются в основном для оказания медицинской помощи

Тем не менее, в некоторых случаях данные изделия могут быть согласованы посредством предварительного разрешения (предварительного утверждения) от вашего врача.

Энтеральное и парентеральное питание

Такие методы доставки пищевых веществ в организм используются, когда состояние здоровья не позволяет человеку принимать пищу нормальным образом. Смеси для энтерального питания и продукты для парентерального питания могут покрываться через Medi-Cal Rx, если это необходимо по медицинским показаниям. Aetna Better Health of California может покрывать энтеральные и парентеральные насосы и трубки, если это необходимо по медицинским показаниям.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Слуховые аппараты

План Aetna Better Health of California покрывает слуховые аппараты, если у вас диагностирована потеря слуха, слуховые аппараты являются необходимыми по медицинским показаниям и у вас имеется рецепт от своего врача. Покрытие ограничивается изделием с минимальной стоимостью, которое отвечает вашим медицинским потребностям. План Aetna Better Health of California покрывает один слуховой аппарат, кроме тех случаев, когда слуховой аппарат требуется для каждого уха, чтобы обеспечить существенно улучшенные результаты по сравнению с использованием слухового аппарата на одном ухе.

Слуховые аппараты для участников в возрасте до 21 года

Законодательство штата требует направлять детей, которые нуждаются в слуховом аппарате, в программу услуг для детей штата California (California Children's Services, CCS), чтобы определить наличие у них права использовать CCS. Если ребенок имеет право на участие в программе CCS, CCS покрывает затраты на слуховые аппараты, необходимые по медицинским показаниям. Если ребенок не имеет права на участие в программе CCS, мы покроем слуховые аппараты, необходимые по медицинским показаниям, в рамках покрытия Medi-Cal.

Слуховые аппараты для участников в возрасте до 21 года

В рамках программы Medi-Cal мы покрываем следующее по каждому покрываемому слуховому аппарату:

- Слепки ушей для примерки
- Один стандартный комплект аккумуляторов
- Приемы у врача, чтобы убедиться, что аппарат работает правильно
- Приемы у врача для очистки и подгонки вашего слухового аппарата
- Ремонт вашего слухового аппарата

В рамках программы Medi-Cal мы согласуем замену слухового аппарата, если:

- Вы утратили слух настолько, что ваш текущий слуховой аппарат с этим не справляется.
- Ваш слуховой аппарат потерялся, его украли, он сломался и не подлежит ремонту и это произошло не по вашей вине. Вы должны предоставить нам уведомление о том, что произошло.

Для взрослых в возрасте от 21 года Medi-Cal не предусматривает:

- Замену батареек слухового аппарата



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Медицинская помощь на дому

План Aetna Better Health of California покрывает медицинские услуги, предоставляемые на дому, если они предписаны вашим врачом и необходимы по медицинским показаниям.

Медицинское обслуживание на дому ограничивается услугами, которые покрывает Medi-Cal:

- Квалифицированный сестринский уход на половину ставки
- Услуги сиделки на дому на половину ставки
- Профессиональная физиотерапия, помощь в развитии, восстановлении и поддержании навыков самообслуживания и терапия при расстройствах речи
- Медико-социальные услуги
- Медицинские расходные материалы

Медицинские принадлежности, оборудование и приборы

План Aetna Better Health of California покрывает медицинские расходные материалы, которые выписывает врач, помощники врача, практикующие медсестры и клинические специалисты по сестринскому делу. Некоторые медицинские расходные материалы покрываются через программу FFS Medi-Cal Rx, а не планом Aetna Better Health of California.

Покрытие Medi-Cal не включает следующее:

- Обычные бытовые изделия, в том числе, без ограничения:
 - Клейкая лента (все типы)
 - Протирочный спирт
 - Косметика
 - Ватные тампоны и палочки
 - Присыпки
 - Влажные салфетки
 - Крем с экстрактом гамамелиса
- Обычные домашние средства, в том числе, без ограничения:
 - Медицинский вазелин
 - Масла и лосьоны для сухой кожи
 - Тальк и продукция с тальком в составе
 - Окисляющие средства, например перекись водорода
 - Перекись карбамида и перборнокислый натрий



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Безрецептурные шампуни
- Средства местного применения, а именно мазь с бензойной и салициловой кислотой, крем, мазь или лосьон с салициловой кислотой или паста Лассара
- Другие изделия, которые не используются в основном для оказания медицинской помощи и которые регулярно и в основном используются теми людьми, у которых отсутствуют медицинские показания к их применению.

Эрготерапия

План Aetna Better Health of California покрывает услуги эрготерапии, включая оценку потребностей в эрготерапии, планирование лечения, проведение лечения, обучение и консультации (ограничения не распространяются на детей младше 21 года). План Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение на дополнительные услуги, если это необходимо по медицинским показаниям.

Ортопедические/протезные устройства и услуги

План Aetna Better Health of California покрывает ортопедические и протезные устройства и услуги, необходимые по медицинским показаниям и предписанные вашим врачом, врачом-подиатром, стоматологом или поставщиком медицинских услуг, не являющимся врачом. К ним относятся имплантированные слуховые аппараты, протезы груди и бюстгалтеры после мастэктомии, компрессионные послеожоговые изделия и протезы, используемые для восстановления функции или для замены части тела, а также для поддержки ослабленной или деформированной части тела.

Стомы и урологические принадлежности

План Aetna Better Health of California покрывает калоприемники, мочевые катетеры, дренажные мешки, ирригационные материалы и клейкие ленты. Не покрываются принадлежности, предназначенные для повышения комфорта или удобства, а также товары класса люкс.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Физиотерапия

План Aetna Better Health of California покрывает услуги физиотерапии, необходимые по медицинским показаниям, включая оценку потребностей в физиотерапии, планирование лечения, проведение лечения, обучение, консультации и применение наружных препаратов.

Легочная реабилитация

План Aetna Better Health of California покрывает легочную реабилитацию, необходимую по медицинским показаниям и предписанную врачом.

Услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода

План Aetna Better Health of California покрывает услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода как необходимые по медицинским показаниям, если у вас имеется инвалидность и вы нуждаетесь в интенсивном уходе. Оплачиваются проживание и питание в лицензированном учреждении квалифицированного сестринского ухода по 24 часа в сутки.

Речевая терапия

План Aetna Better Health of California покрывает речевую терапию, необходимую по медицинским показаниям (ограничения не распространяются на детей младше 21 года). План Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение на дополнительные услуги, если это необходимо по медицинским показаниям.

Услуги для трансгендеров

План Aetna Better Health of California покрывает услуги для трансгендеров (услуги по подтверждению гендерной идентичности), когда они необходимы по медицинским показаниям или соответствуют критериям реконструктивной хирургии.

Клинические испытания

План Aetna Better Health of California покрывает стоимость планового медицинского обслуживания пациентов, которые приняты для участия в стадии I, стадии II, стадии III или стадии IV клинических испытаний, если они направлены на профилактику, выявление или лечение рака или других угрожающих жизни состояний при условии, что исследование соответствует всем требованиям согласно разделу 1370.6(d)(1) Кодекса по вопросам охраны здоровья и



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

безопасности. Medi-Cal Rx, программа Medi-Cal FFS, покрывает большинство рецептурных препаратов для амбулаторного лечения. См. дополнительную информацию в разделе «Рецептурные препараты для амбулаторного лечения» далее в настоящей главе.

Лабораторные и рентгеновские услуги

План Aetna Better Health of California покрывает амбулаторные и стационарные лабораторные и рентгеновские услуги, если они необходимы по медицинским показаниям. Различные сложные специализированные методы визуальной диагностики, такие как компьютерная томография, МРТ и ПЭТ КТ, покрываются на основании медицинских показаний.

Профилактические услуги и контроль над хроническими заболеваниями

План покрывает следующее:

- Прививки, рекомендованные Консультативным комитетом по практикам иммунизации
- Услуги по планированию семьи
- Услуги в соответствии с рекомендациями в рамках инициативы Bright Futures Американской академии педиатрии (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Услуги профилактики астмы
- Профилактические услуги для женщин, рекомендованные Американской коллегией акушеров и гинекологов (American College of Obstetricians and Gynecologists)
- Помощь в отказе от курения (также именуемая услугами для лиц, желающих бросить курить)
- Профилактические услуги, включенные в списки А и В Американской рабочей группы по профилактическим мероприятиям (United States Preventive Services Task Force)

Услуги по планированию семьи предоставляются участникам детородного возраста, чтобы помочь им определить, сколько иметь детей и с какими интервалами времени следует их заводить. К услугам по планированию семьи относятся все формы контрацепции, утвержденные FDA. Для получения услуг по планированию семьи обратитесь к своему PCP или акушеру/гинекологу, входящему в сеть плана Aetna Better Health of California.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Чтобы получить услуги по планированию семьи, вы также можете обратиться к врачу или в клинику Medi-Cal, которые не связаны с планом Aetna Better Health of California, без предварительного разрешения (предварительного утверждения) от плана Aetna Better Health of California. Услуги стороннего поставщика, не являющегося специалистом по планированию семьи, могут не покрываться. Чтобы узнать больше, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

См. дополнительную информацию о профилактике заболеваний у детей и подростков в Главе 5.

Программа профилактики диабета Diabetes Prevention Program

Программа профилактики диабета Diabetes Prevention Program (DPP) – это научно-обоснованная программа, помогающая внести изменения в образ жизни. Эта 12-месячная программа направлена на изменение образа жизни и ставит целью предотвращение или отсрочку развития диабета 2-го типа у людей с диагнозом преддиабета. Участники, соответствующие критериям, могут претендовать на участие в программе на второй год. Программа предусматривает обучение и групповую поддержку. К методикам относятся (помимо прочего):

- Товарищеская поддержка
- Обучение самоконтролю и решению проблем
- Поддержка и обратная связь
- Предоставление информационных материалов, чтобы помочь в достижении целей
- Документирование регулярных взвешиваний, чтобы помочь в достижении целей

Для регистрации в программе DPP необходимо соответствовать требованиям к участию. Чтобы узнать больше об этой программе и требованиях к участию, позвоните в план Aetna Better Health of California.

Реконструктивная хирургия

План Aetna Better Health of California покрывает хирургические процедуры по коррекции или восстановлению частей тела с отклонениями для улучшения функционирования или восстановления внешнего вида в максимально возможной степени. Отклонения во внешнем виде частей тела могут быть вызваны врожденным дефектом, нарушением развития, травмой, инфекцией, опухолью, заболеванием или пластикой молочной железы после мастэктомии. Могут применяться некоторые ограничения и исключения.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Диагностика наркотической и алкогольной зависимости

План покрывает следующее:

- Скрининги для выявления злоупотребления алкоголем и употребления запрещенных веществ

См. информацию о покрытии лечения в округе далее в разделе «Лечение наркотической и алкогольной зависимости».

Офтальмологические услуги

План покрывает следующее:

- Плановая проверка зрения каждые 24 месяца. Дополнительные или более частые проверки зрения покрываются при наличии медицинских показаний у участников, например страдающих сахарным диабетом.
- Очки (оправы и линзы) каждые 24 месяца при наличии действующего рецепта.
- Новые очки в течение 24 месяцев, если изменился ваш рецепт или вы потеряли очки, их украли или они сломались (и ремонту не подлежат) и это произошло не по вашей вине. Вы должны уведомить нас о том, как вы потеряли очки, их украли или они сломались.
- Устройства для лиц со слабым зрением для тех, чьи зрительные нарушения нельзя исправить ношением стандартных очков, контактных линз, приемом лекарств или операцией, что не дает человеку возможность выполнять свои повседневные дела (т. е., возрастная макулярная дегенерация).
- Контактные линзы, необходимые по медицинским показаниям. Подбор контактных линз и сами контактные линзы могут покрываться при отсутствии возможности носить очки из-за заболевания или состояния глаз (например, отсутствует зрачок). К соматическим заболеваниям, которые подразумевают использование контактных линз, относятся, без ограничения, аниридия, афакия и кератоконус.

Транспортные услуги для ситуаций, которые не требуют оказания срочной медицинской помощи

Вы можете воспользоваться медицинским транспортом при наличии у вас медицинских потребностей, не позволяющих вам использовать машину, автобус или такси для поездки на прием. Медицинский транспорт может быть предоставлен для получения покрываемых услуг и посещения аптек,



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

покрываемых Medi-Cal. Если вам требуется медицинский транспорт, вы можете обратиться с соответствующей просьбой к своему врачу, стоматологу, ортопеду, психиатру или наркологу. Ваш поставщик услуг определит необходимый вид транспорта на основании ваших потребностей. Если он определит наличие у вас потребности использовать медицинский транспорт, он заполнит соответствующий бланк и отправит его представителям плана Aetna Better Health of California. После выдачи разрешение будет действовать в течение 12 месяцев в зависимости от медицинской потребности. Кроме того, количество поездок не ограничивается. Ваш врач должен будет заново оценивать наличие у вас потребности в медицинском транспорте и выдавать новое разрешение каждые 12 месяцев.

Для транспортировки на медицинском транспорте используются машины скорой помощи, микроавтобусы для перевозки лежачих больных, микроавтобусы с подъемником для кресел-колясок и воздушный транспорт. План Aetna Better Health of California оплачивает самый недорогой способ транспортировки на медицинском транспорте, доступный в тот момент, когда вам потребовалась эта услуга. Например, если ваше физическое состояние или заболевание позволяет подвезти вас на микроавтобусе с подъемником для кресел-колясок, план Aetna Better Health of California не будет оплачивать перевозку на машине скорой помощи. Вы имеете право на перевозку воздушным транспортом, только если ваше состояние делает невозможным использование любого вида наземного транспорта.

Медицинский транспорт должен использоваться, если:

- Услуги необходимы с учетом физических возможностей или состояния здоровья и имеется письменное предписание врача или другого поставщика, потому что вы по причине физических ограничений или заболевания не можете добраться до места назначенного приема на автобусе, такси, легковом автомобиле или микроавтобусе.
- Вам требуется помощь водителя, чтобы добраться от или до вашего дома, машины или места лечения из-за физических ограничений или психического нарушения.

Чтобы запросить медицинский транспорт, который ваш врач выписал для поездок на плановые приемы у врачей, позвоните в план Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 **или** в Access2Care по номеру 1-888-334-8352 не позднее чем за 3 рабочих дня (понедельник-пятница) до приема. Если транспортировка нужна срочно, позвоните как можно скорее. Перед звонком приготовьте свою идентификационную карту участника плана.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Ограничения в части предоставления медицинского транспорта: План Aetna Better Health of California обеспечивает медицинский транспорт по минимальной стоимости, чтобы при наличии записи вы могли обратиться со своими медицинскими потребностями к ближайшему к вашему дому поставщику медицинских услуг. Медицинский транспорт не оплачивается, если медицинская услуга, за получением которой вы едете, не покрывается программой Medi-Cal. Если прием у врача покрывается программой Medi-Cal, но не через план Aetna Better Health of California, сотрудники плана помогут подать заявку на машину. Список покрываемых услуг приводится в данном Справочнике участника. Транспорт не покрывается за пределами сети или зоны обслуживания при отсутствии предварительного утверждения Aetna Better Health of California. Чтобы узнать больше или запросить медицинский транспорт, позвоните в план Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 или в Access2Care по номеру 1-888-334-8352.

Стоимость для участников: Услуги транспортировки предоставляются бесплатно, если они были организованы планом Aetna Better Health of California.

Как организовать транспортировку на немедицинском транспорте

Ваши льготы предусматривают поездку на приемы у врачей, если прием планируется в отношении услуги, покрываемой Medi-Cal, и у вас нет доступа к транспорту. Вы можете получить услуги транспортировки бесплатно, если вы испробовали все другие способы получения транспорта и вы:

- Едете на прием у врача и обратно для получения услуги, покрываемой программой Medi-Cal, которая была согласована вашим поставщиком медицинских услуг, или
- Вам необходимо съездить за лекарствами, отпускаемыми по рецепту, или за медицинскими принадлежностями.

План Aetna Better Health of California разрешает перевозку на легковом автомобиле, такси, автобусе или на другом виде общественного или частного транспорта для получения услуг, покрываемых программой Medi-Cal. Aetna Better Health of California покрывает самую низкую стоимость того типа немедицинского транспорта, который соответствует вашим потребностям. Иногда Aetna Better Health of California может предоставить компенсацию на поездки в частном транспортном средстве, организованные вами. Это следует согласовать в рамках плана Aetna Better Health of California до поездки, и вы должны объяснить нам, почему вы не можете совершить поездку иным образом, например на автобусе. Вы можете сообщить нам об этом по телефону, электронной почте или лично. Вы не можете быть за рулем и получить компенсацию.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Компенсация за пробег подразумевает предъявление следующих документов:

- Водительские права водителя
- Регистрация транспортного средства на водителя
- Доказательство оформления страхования автомобиля для водителя

Чтобы запросить разрешенную поездку, позвоните в Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 или в Access2Care по номеру 1-888-334-8352 не позднее чем за 3 рабочих дня (понедельник-пятница) до приема или позвоните сразу же после записи на срочный прием. Перед звонком подготовьте свою идентификационную карту участника плана.

Примечание: коренные американцы могут обратиться в местный медицинский центр для коренных американцев (Indian Health Clinic), чтобы запросить немедицинский транспорт.

Ограничения в части предоставления немедицинского транспорта: План Aetna Better Health of California обеспечивает немедицинский транспорт по минимальной стоимости, чтобы при наличии записи вы могли обратиться со своими потребностями к ближайшему к вашему дому поставщику медицинских услуг. Не допускается нахождение за рулем участников плана, и компенсация за пройденное расстояние не производится напрямую участнику. Для получения дополнительной информации позвоните в план Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 или в Access2Care по номеру 1-888-334-8352.

Транспортировка на немедицинском транспорте не применяется, если:

- По медицинским показаниям для получения покрываемых услуг Medi-Cal требуется транспортировка на машине скорой помощи, микроавтобусе для перевозки лежачих больных, микроавтобусе с подъемником для кресел-колясок или другим способом транспортировки на медицинском транспорте.
- Вам требуется помощь водителя, чтобы добраться от или до вашего дома, машины или места лечения из-за физических ограничений или психического нарушения.
- Вы передвигаетесь в инвалидной коляске и не можете сесть или выйти из машины без помощи водителя.
- Услуга не покрывается программой Medi-Cal.

Стоимость для участников: Услуги транспортировки на немедицинском транспорте предоставляются бесплатно, если они были организованы планом Aetna Better Health of California.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Дорожные расходы: В некоторых случаях Aetna Better Health of California может покрывать дорожные расходы, такие как расходы на питание, проживание в гостинице и другие сопутствующие расходы, если вам приходится ездить на прием к врачу, который находится далеко от вашего дома. Такие расходы также могут быть покрыты для сопровождающего лица и донора для пересадки основных органов, если применимо. Вам необходимо запросить предварительное разрешение (предварительное одобрение) на эти услуги, связавшись с Aetna Better Health of California по телефону 1-855-772-9076 или с Access2Care по телефону 1-888-334-8352.

Стоматологические услуги [только для округа Sacramento].

Программа Medi-Cal Dental Managed Care Program обеспечивает стоматологические услуги посредством планов координируемого медицинского обслуживания. Вы должны зарегистрироваться в программе Dental Managed Care. В некоторых случаях вы можете претендовать на освобождение от участия в программе Dental Managed Care. Чтобы узнать больше, обратитесь в организацию Health Care Options через сайт <http://dhcs.ca.gov/myMedi-Cal>.

Программа Medi-Cal Dental покрывает некоторые стоматологические услуги, в том числе:

- Диагностический и профилактический уход за полостью рта (например, осмотры, рентген и чистки зубов)
- Экстренная стоматологическая помощь для контроля боли
- Удаление зубов
- Пломбы
- Лечение корневых каналов (передние/ задние зубы)
- Коронки (заводского изготовления/изготовленные в зуботехнической лаборатории)
- Удаление налета и зубного камня; выравнивание поверхности корней
- Полные и частичные зубные протезы
- Ортодонтия для детей, отвечающих определенным требованиям
- Местное фторирование

Если у вас есть вопросы или вы хотите получить более подробную информацию о стоматологических услугах, свяжитесь с представителями стоматологической программы Medi-Cal по телефону 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 или 711). Вы также можете посетить веб-сайт стоматологической программы Medi-Cal по адресу <https://www.dental.dhcs.ca.gov> или <https://smilecalifornia.org/>.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, и вы являетесь участником плана Dental Managed Care, позвоните в назначенный вам план Dental Managed Care.

Другие покрываемые льготы и программы Aetna Better Health of California

Услуги и поддержка по долгосрочному уходу

План Aetna Better Health of California покрывает следующие услуги по долгосрочному уходу участникам, отвечающим определенным критериям:

- услуги учреждений долгосрочного ухода, утвержденные планом Aetna Better Health of California;
- услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода, утвержденные планом Aetna Better Health of California;

Если вы имеете право на услуги долгосрочного ухода, Aetna Better Health of California позаботится о том, чтобы вас поместили в медицинское учреждение, предоставляющее уровень ухода, наиболее соответствующий вашим медицинским потребностям.

Если у вас есть вопросы об услугах долгосрочного ухода, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Управление базовым обслуживанием

Aetna Better Health of California поможет координировать и управлять вашими потребностями в медицинском обслуживании и услугами бесплатно. План Aetna Better Health of California будет координировать ваши медицинские услуги, чтобы обеспечить для вас все услуги, необходимые по медицинским показаниям, включая рецептурные препараты и услуги по охране психического здоровья, даже те из них, которые покрывались другой программой, а не планом Aetna Better Health of California. К их числу, например, относятся: координация обслуживания в разных условиях, например, если вам требуется госпитализация, а вас выписывают домой или в учреждение сестринского ухода.

Если у вас есть вопросы относительно вашего здоровья или здоровья вашего ребенка, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Дополнительные услуги по управлению обслуживанием

План Aetna Better Health of California покрывает дополнительные услуги по управлению обслуживанием (ЕСМ) для участников с особо сложными потребностями. ЕСМ является льготой, предусматривающей дополнительные услуги, которые помогут вам получить необходимое обслуживание, позволяющее вам оставаться здоровыми. Она обеспечивает координирование обслуживания, которое вы получаете от разных врачей. ЕСМ помогает координировать первичную медицинскую помощь, медицинскую помощь при острых заболеваниях, лечение поведенческих нарушений, лечение нарушений развития, услуги по сохранению здоровья полости рта, услуги долгосрочного ухода и поддержки (long-term services and supports, LTSS) по месту жительства и выдачу направлений для получения доступных местных ресурсов.

Если вы соответствуете требованиям, вам могут предложить услуги ЕСМ. Вы можете позвонить в Aetna Better Health of California и уточнить, есть ли у вас право на услуги ЕСМ и в какие сроки вам могут быть предоставлены данные услуги. Или обратитесь к своему поставщику медицинских услуг, чтобы узнать, соответствуете ли вы критериям для получения услуг ЕСМ и как ими воспользоваться.

Покрываемые услуги ЕСМ

Если вы имеете право на ЕСМ, вами будет заниматься отдельная команда обслуживания, в состав которой будет входить руководитель группы координаторов обслуживания. Данный сотрудник будет общаться с вами и вашими врачами,

специалистами, фармацевтами, индивидуальными кураторами, поставщиками социальных услуг и другими лицами, чтобы обеспечить их совместную работу и обеспечить вам необходимое обслуживание. Руководитель группы координаторов обслуживания также может помочь вам найти другие услуги в вашем районе и подать заявку на их получение. ЕСМ включает следующее:

- Информационно-разъяснительная работа и привлечение пациентов к участию в процессе собственного лечения
- Комплексное обследование и управление обслуживанием
- Расширенная координация обслуживания
- Пропаганда здорового образа жизни
- Комплексный уход в переходный период



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Услуги поддержки для участника и членов семьи
- Координация и направление в местные и социальные организации, оказывающие помощь и поддержку

Чтобы узнать, подойдет ли вам ЕСМ, поговорите со своим представителем Aetna Better Health of California или поставщиком медицинских услуг.

Стоимость для участников

Плата за услуги ЕСМ с участника не взимается.

Меры поддержки по месту жительства

Меры поддержки по месту жительства могут предоставляться в рамках вашего индивидуального плана обслуживания. Меры поддержки по месту жительства представляют собой обоснованные с медицинской точки зрения и экономичные услуги или условия для тех, кто получает страховое покрытие от плана Medi-Cal штата. Эти услуги предоставляются по выбору участников. Если вы имеете право на такие услуги, они могут помочь вам жить более независимо. Они не заменяют льготы, которые вы уже получаете в рамках Medi-Cal. К ним относятся:

- Услуги по лечению астмы, также известные как услуги по устранению триггеров астмы – предоставление информации о действиях, которые можно предпринять дома, чтобы уменьшить воздействие окружающей среды, которое может вызвать симптомы астмы, а также меры по устранению последствий, направленные на предотвращение госпитализации в связи с астмой.
- Услуги в переходный период в связи с возвращением из учреждения долгосрочного ухода/услуги в переходный период в связи с возвращением из учреждения квалифицированной сестринской помощи домой или в пансионат с частичным уходом – помощь участнику программы для обустройства жизни в сообществе и исключения необходимости в помещении в учреждение долгосрочного ухода в будущем.
- Дневная абилитация – помощь участнику программы в приобретении, сохранении и совершенствовании навыков самопомощи, социализации и адаптации, необходимых для успешного проживания в естественной для участника среде.
Адаптация к внешним условиям (ЕАА), также известная как модификация жилья – физическая адаптация жилого помещения, необходимая для обеспечения здоровья, благополучия и безопасности участника программы или позволяющая ему жить в своем доме с обеспечением большей независимости.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Услуги по обеспечению жильем – помощь в определении, координации, обеспечении или финансировании одноразовых услуг и модификаций, необходимых для того, чтобы участник программы мог получить базовое жилье, не являющееся жильем по принципу «проживание и питание».
- Услуги по аренде и обеспечению жилья – предоставление услуг по аренде и поддержке с целью сохранения безопасного и стабильного места для проживания после получения жилья.
- Навигационные услуги по переходу в новое жилье – помощь участникам программы в получении жилья.
- Поддерживающее лечебное питание – питание, предоставляемое участнику программы на дому, которое отвечает уникальным диетическим потребностям людей с хроническими заболеваниями, а также питание, доставляемое на дом сразу после выписки из больницы или учреждения долгосрочного ухода.
- Услуги по переводу из учреждения долгосрочного ухода в пансионат с частичным уходом – помогают участнику программы жить в обществе и/или избежать дальнейшего помещения в учреждения долгосрочного ухода, если это возможно.
- Личный уход и услуги домработников – предоставление участнику плана помощи в выполнении повседневных действий (ADL), таких как купание, одевание, посещение туалета, передвижение или прием пищи.
- Восстановительный уход или временный уход для замены лиц, оказывающих постоянный уход – краткосрочный уход по месту жительства для участников плана, которые больше не нуждаются в госпитализации, но все еще нуждаются в восстановлении после травмы или болезни, и чье состояние усугубилось бы из-за нестабильной среды проживания.
- Услуги временного ухода – предоставляются в период отдыха лиц, обычно осуществляющих уход за участниками плана, чтобы обеспечить временный присмотр.
- Предоставление жилья на короткий срок после госпитализации – обеспечивает участникам плана постоянную поддержку, необходимую для восстановления и выздоровления.
- Центры вытрезвления – предоставляют участникам, в первую очередь бездомным или тем, кто находится в нестабильной жизненной ситуации, безопасную и благоприятную среду для вытрезвления.

Если вам нужна помощь или вы хотели бы узнать, можете ли вы рассчитывать на меры поддержки по месту жительства, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711) или позвоните своему поставщику медицинских услуг.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Трансплантация жизненно важных органов

Трансплантация для детей в возрасте до 21 года

Законодательство штата требует направлять детей, которые нуждаются в трансплантации, в программу услуг для детей штата California (CCS), чтобы определить соответствие критериям участия в программе CCS. Если ребенок имеет право использовать CCS, CCS покрывает затраты на трансплантацию и сопутствующие услуги. Если ребенок не соответствует критериям участия в программе CCS, план Aetna Better Health of California направит ребенка в квалифицированный центр трансплантации на обследование. Если центр трансплантации подтвердит, что трансплантация является необходимой и может быть безопасно выполнена, план Aetna Better Health of California покрывает расходы на трансплантацию и сопутствующие услуги.

Трансплантация для взрослых в возрасте от 21 года

Если ваш врач решит, что вам может потребоваться трансплантация жизненно важного органа, план Aetna Better Health of California направит вас в квалифицированный центр трансплантации на обследование. Если центр трансплантации подтвердит, что трансплантация является необходимой и может быть безопасно выполнена при вашем заболевании, план Aetna Better Health of California покрывает расходы на трансплантацию и сопутствующие услуги.

План Aetna Better Health of California покрывает, в том числе и без ограничения, трансплантацию следующих жизненно важных органов:

- Костный мозг
- Сердце
- Сердце/Легкие
- Почки
- Почки/Поджелудочная железа
- Печень
- Печень/Тонкая кишка
- Легкие
- Поджелудочная железа
- Тонкая кишка

Услуги транспортировки и компенсация дорожных расходов

Вы можете получить покрытие расходов на транспортировку, питание, проживание и других расходов, таких как расходы на парковку, плату за проезд и т. д., если вам или членам вашей семьи нужна помощь, чтобы добраться до места осуществления медицинского приема, связанного с состоянием, удовлетворяющим условиям программы CCS, и при этом других доступных ресурсов нет. Вам следует позвонить в Aetna Better Health of California и запросить



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

разрешение (утверждение), прежде чем оплачивать за счет собственных средств транспортные расходы, расходы на питание и проживание, поскольку Aetna Better Health of California предоставляет услуги транспортировки на немедицинском транспорте и медицинский транспорт в неэкстренных ситуациях согласно условиям предоставления услуг и льгот. Если ваши транспортные или дорожные расходы будут признаны необходимыми и Aetna Better Health of California подтвердит, что вы пытались получить услуги транспортировки через Aetna Better Health of California, вы сможете получить возмещение от Aetna Better Health of California, и мы должны возместить вам расходы в течение 60 календарных дней после того, как вы представите необходимые квитанции и документы о транспортных расходах.

Другие программы и услуги Medi-Cal

Некоторые виды услуг, которые вы можете получить по программе Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal или другой программе Medi-Cal

Иногда план Aetna Better Health of California не покрывает какую-либо услугу, но вы можете получить ее по программе FFS Medi-Cal или другой программе Medi-Cal. План Aetna Better Health of California будет взаимодействовать с другими программами, чтобы обеспечить для вас все услуги, необходимые по медицинским показаниям, включая услуги, покрытие которых обеспечивалось другой программой, а не планом Aetna Better Health of California. В данном разделе перечислены некоторые из этих услуг. Чтобы узнать больше, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Рецептурные препараты для амбулаторного лечения

Рецептурные препараты, покрываемые Medi-Cal Rx

Рецептурные препараты, выдаваемые в аптеке, покрываются Medi-Cal Rx, программой Medi-Cal FFS. Некоторые лекарственные препараты, выдаваемые поставщиком медицинских услуг в офисе или клинике, могут покрываться планом Aetna Better Health of California. Ваш врач может прописывать вам лекарства, которые включены в Список предусмотренных контрактом препаратов, утвержденный программой Medi-Cal Rx.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Может случиться так, что вам потребуется лекарство, не включенное в Список предусмотренных контрактом препаратов. В таком случае перед обращением за лекарством в аптеку необходимо получить предварительное разрешение. Medi-Cal Rx рассмотрит данные запросы и примет решение по ним в течение 24 часов.

- Фармацевт в вашей амбулаторной аптеке может выдать вам экстренный запас лекарства на 72 часа, если сочтет, что это необходимо в вашей ситуации. Medi-Cal Rx оплатит экстренный запас лекарства, выданный амбулаторной аптекой.
- Medi-Cal Rx может отклонить запрос, не связанный с ситуацией, требующей экстренной медицинской помощи. Если ваш запрос будет отклонен, вы получите письмо с указанием причин отказа. Из него вы также узнаете, какие дальнейшие шаги вы можете предпринять. См. дополнительную информацию в разделе «Жалобы» в главе 6 «Сообщение о проблемах и порядок их разрешения».

Чтобы узнать, входит ли какое-либо лекарство в Список предусмотренных контрактом препаратов, или получить копию Списка предусмотренных контрактом препаратов, позвоните в программу Medi-Cal Rx по номеру 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273, затем нажмите 5, или 711) или посетите веб-сайт Medi-Cal Rx по адресу <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Аптеки

Вы должны получать лекарства по рецепту (в том числе дополнительные порции) в аптеке, которая сотрудничает с программой Medi-Cal Rx. Список аптек, сотрудничающих с Medi-Cal Rx, можно найти на веб-сайте этой программы по адресу <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Чтобы найти аптеку, расположенную недалеко от вашего дома, или аптеку, которая может отправить вам рецептурные препараты, позвоните в программу Medi-Cal Rx по номеру 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273, затем нажмите 5, или 711).

После того как вы выберете аптеку, отнесите туда свои рецепты. Иногда врачи направляют рецепты напрямую в аптеку. Передайте сотрудникам аптеки ваши рецепты и покажите свою идентификационную карту (Benefits Identification Card, BIC) участника программы Medi-Cal. Обязательно сообщите сотрудникам аптеки о том, какие лекарства вы принимаете и какие у вас есть аллергии. Если у вас есть вопросы о выписанных вам лекарствах, обязательно задайте их сотруднику аптеки.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Участники также могут получать транспортные услуги от плана Aetna Better Health of California для поездки в аптеку. Чтобы узнать больше о транспортных услугах, ознакомьтесь с разделом «Транспортные услуги для ситуаций, которые не требуют оказания срочной медицинской помощи» в настоящем справочнике.

Специализированные услуги по охране психического здоровья

Некоторые услуги по охране психического здоровья предоставляют окружные службы психологической и психиатрической помощи, а не Aetna Better Health of California. Среди таких услуг — специализированные услуги по охране психического здоровья (SMHS) для участников программы Medi-Cal при соблюдении критериев SMHS. В их число могут входить следующие амбулаторные, реабилитационные и стационарные услуги:

Амбулаторные услуги:

- Услуги по охране психического здоровья
- Помощь в получении и приеме лекарств
- Интенсивная терапия с дневным пребыванием
- Реабилитационные услуги с дневным пребыванием
- Кризисные интервенции
- Стабилизация кризисных состояний
- Целевая координация обслуживания
- Терапевтические услуги для коррекции поведения (покрываются только для участников младше 21 года)
- Координация интенсивной терапии (intensive care coordination, ICC) (покрывается только для участников младше 21 года)
- Интенсивные услуги на дому (intensive home-based services, IHBS) (покрываются только для участников младше 21 года)
- Патронаж в терапевтических целях (TFC) (покрывается только для участников младше 21 года)

Услуги учреждений пансионатного типа:

- Услуги лечения с проживанием для взрослых
- Кризисная терапия с проживанием



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Стационарные услуги:

- Стационарное психиатрическое лечение острых состояний
- Специализированные стационарные психиатрические услуги
- Услуги психиатрических клиник

Для получения дополнительной информации о специализированных услугах по охране психического здоровья, предоставляемых окружной службой психологической и психиатрической помощи, позвоните в эту службу. Чтобы найти номера бесплатных телефонных линий во всех округах, посетите веб-сайт dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Если Aetna Better Health of California определит, что вам нужны услуги окружного плана психологической и психиатрической помощи, Aetna Better Health of California поможет вам получить услуги окружного плана психологической и психиатрической помощи.

Лечение наркотической и алкогольной зависимости

Округ предоставляет лечение наркотической или алкогольной зависимости участникам программы Medi-Cal, которые соответствуют критериям для получения этих услуг. Участников, которые соответствуют критериям для лечения наркотической и алкогольной зависимости, направляют на лечение в департамент их округа. Найти номера телефонных линий во всех округах вы можете на веб-сайте https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Стоматологические услуги [только округ San Diego]

Стоматологическая программа Medi-Cal Dental Program – это программа оплаты стоматологических услуг по схеме «плата за услугу» (FFS) Medi-Cal. Перед получением стоматологических услуг вы должны предъявить вашу карту VIC поставщику стоматологических услуг и убедиться, что поставщик принимает оплату по условиям FFS Dental.

Программа Medi-Cal Dental покрывает некоторые стоматологические услуги, в том числе:

- Диагностический и профилактический уход за полостью рта (например, осмотры, рентген и чистки зубов)
- Экстренная стоматологическая помощь для контроля боли
- Удаление зубов
- Пломбы



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Лечение корневых каналов (передние/ задние зубы)
- Коронки (заводского изготовления/изготовленные в зуботехнической лаборатории)
- Удаление налета и зубного камня; выравнивание поверхности корней
- Полные и частичные зубные протезы
- Ортодонтия для детей, отвечающих определенным требованиям
- Местное фторирование

Если у вас есть вопросы или вы хотите получить более подробную информацию о стоматологических услугах, свяжитесь с представителями стоматологической программы Medi-Cal по телефону 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 или 711). Вы также можете посетить веб-сайт стоматологической программы Medi-Cal по адресу <https://www.dental.dhcs.ca.gov> или <https://smilecalifornia.org/>.

California Children's Services (CCS)

CCS – это программа Medi-Cal, предоставляющая услуги лечения детям младше 21 года, у которых имеются определенные состояния, заболевания или хронические проблемы со здоровьем и которые удовлетворяют требованиям CCS. Если план Aetna Better Health of California или ваш PCP считает, что состояние вашего ребенка удовлетворяет условиям программы CCS, ваш ребенок может получить направление в окружную программу CCS для оценки его соответствия для участия в программе.

Сотрудники CCS округа примут решение относительно того, имеет ли ваш ребенок право на получение услуг по этой программе. План Aetna Better Health of California не определяет наличие прав на участие в программе CCS. Если ваш ребенок может получать услуги по этой программе, то поставщики медицинских услуг, сотрудничающие с CCS, будут осуществлять лечение заболевания или состояния, которое имеется у вашего ребенка и подпадает под критерии CCS. План Aetna Better Health of California будет продолжать покрывать услуги, которые не связаны с заболеванием или состоянием, подпадающим под критерии CCS, например периодические осмотры, прививки и плановое медицинское обслуживание.

План Aetna Better Health of California не покрывает услуги, предоставляемые CCS. Для покрытия услуг по программе CCS представители CCS должны одобрить поставщика медицинских услуг, получаемые услуги и оборудование.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

CCS не покрывает все заболевания и состояния. CCS покрывает большинство заболеваний и состояний, которые вызывают ограничение физических возможностей или для лечения которых требуются медицинские препараты, хирургическая операция или реабилитация. Услуги CCS могут получать дети со следующими заболеваниями и состояниями:

- Врожденный порок сердца
- Рак
- Опухоли
- Гемофилия
- Серповидноклеточная анемия
- Проблемы с щитовидной железой
- Диабет
- Тяжелые хронические заболевания почек
- Заболевания печени
- Кишечные заболевания
- Врожденные расщелины верхней губы и неба
- Врожденная спинномозговая грыжа
- Потеря слуха
- Катаракта
- Церебральный паралич
- Судороги (при определенных обстоятельствах)
- Ревматоидный артрит
- Мышечная дистрофия
- СПИД
- Тяжелые травмы головы, мозга или спинного мозга
- Тяжелые ожоги
- Сильно искривленные зубы

Услуги CCS оплачивает Medi-Cal. Если ваш ребенок не соответствует критериям участия в программе CCS, он продолжит получать необходимое медицинское обслуживание в рамках плана Aetna Better Health of California.

Дополнительную информацию о программе CCS можно получить на веб-сайте <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Или позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Услуги, которые вы не можете получить в рамках плана Aetna Better Health of California или по программе Medi-Cal

Существуют некоторые виды услуг, которые не покрываются ни планом Aetna Better Health of California, ни программой Medi-Cal, в том числе:

- Экстракорпоральное оплодотворение (ЭКО), включая, но не ограничиваясь, исследованиями для постановки диагноза бесплодия или процедурами для диагностики или лечения бесплодия
- Сохранение фертильности
- Экспериментальные услуги
- Внесение изменений в домашнюю обстановку
- Модификация автомобиля
- Пластическая хирургия

План Aetna Better Health of California может покрывать услугу, не относящуюся к льготам, если установит наличие медицинской необходимости в ней. Ваш поставщик медицинских услуг должен отправить назначенному вам IPA или представителям плана предварительное разрешение с описанием медицинских показаний к получению услуги, которая не покрывается льготами.

Чтобы узнать больше, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Оценка новых и существующих технологий

План Aetna Better Health of California стремится обеспечивать участникам доступ к самым современным медицинским услугам и технологиям. План Aetna Better Health of California сотрудничает с медицинскими и клиническими экспертами в разработке правил, касающихся перечисленных ниже экспериментальных и исследовательских медицинских технологий, и определения медицинских показаний к их использованию:

- Медицинские и хирургические процедуры
- Устройства
- Лекарственные препараты (FFS - Офис врача)



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Услуги по охране психического здоровья
- Организационные и вспомогательные услуги
Оценки таких медицинских технологий проводятся экспертами коллегиально, публикуются в медицинских журналах, и в них участвуют технические специалисты, поставщики медицинских услуг, национально признанные профессиональные организации сферы здравоохранения и государственные здравоохранительные ведомства.
Прежде чем утвердить какую-либо новую медицинскую услугу, необходимо рассмотреть множество факторов, таких как:
 - Способствует ли она улучшению здоровья наших участников?
 - Дало ли правительство окончательное одобрение на эту новую медицинскую услугу?
Планы по использованию новых технологий и услуг рассматриваются и утверждаются Руководящим комитетом UM (UMSC), в состав которого входят фармацевты, медицинские директора общекорпоративного отдела медицинской политики и операционной деятельности, общекорпоративного отдела бухгалтерского учета, отдела поведенческого здоровья и отдела клинической фармации, а также специалисты в области медицинского обслуживания Aetna. Новые медицинские технологии и услуги затем предлагаются вам при наличии медицинских показаний как часть покрываемых льгот.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

5. Обслуживание детей и подростков

Дети и подростки в возрасте до 21 года, которые являются участниками, могут получать особые медицинские услуги сразу после регистрации. Тем самым обеспечивается получение ими надлежащих профилактических, стоматологических услуг, услуг по охране психического здоровья и коррекции нарушений развития, а также специальных услуг. В данной главе описываются соответствующие услуги.

Услуги врачей-педиатров (дети в возрасте до 21 года)

Участники в возрасте до 21 года получают необходимое обслуживание в рамках покрытия. В следующем списке перечислены виды обслуживания, которые относятся к обслуживанию, необходимому по медицинским показаниям, и направлены на лечение или устранение дефектов и соматических и психических заболеваний. Покрываемые услуги включают, но не ограничиваются перечисленными ниже:

- Профилактические осмотры детей и подростков (важные и нужные детям осмотры)
- Вакцинация (прививки)
- Оценка наличия поведенческих нарушений и их лечение
- Оценка психического здоровья и лечение, включая индивидуальную, групповую и семейную психотерапию (специализированные услуги по охране психического здоровья покрываются округом)
- Лабораторные анализы, в том числе анализ крови на отравление свинцом
- Просвещение в области здоровья и профилактики
- Офтальмологические услуги
- Стоматологические услуги (покрываются программой Medi-Cal Dental)



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Услуги по проверке и коррекции слуха (покрываются CCS для детей, имеющих право на участие в программе; план Aetna Better Health of California предоставит покрытие услуг для детей, которые не имеют право на участие в программе CCS)

Такие услуги оказываются по программе раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (Early and Periodic Screening Diagnosis and Treatment, EPSDT). Услуги EPSDT, которые предусмотрены рекомендациями Bright Futures для педиатров (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) и помогают вашему ребенку оставаться здоровым, покрываются без каких-либо дополнительных затрат с вашей стороны.

Профилактические осмотры и обслуживание детей

Профилактическое обслуживание подразумевает регулярные плановые осмотры, обследования, помогающие вашему врачу выявлять заболевания на раннем этапе, и консультационные услуги по обнаружению заболеваний и состояний до того, как они начнут вызывать проблемы. Регулярные осмотры помогают вам или врачу вашего ребенка выявлять проблемы. К проблемам могут относиться медицинские, стоматологические, офтальмологические, аудиологические, психические нарушения и нарушения, обусловленные приемом психоактивных веществ (наркотиков). План Aetna Better Health of California покрывает все необходимые скрининговые услуги (в том числе анализ на определение уровня свинца в крови) в любое время, если в этом есть необходимость, даже если эти услуги оказываются не во время регулярных осмотров, которые посещаете вы или ваш ребенок.

Профилактическое обслуживание также включает в себя необходимые вам или вашему ребенку прививки. План Aetna Better Health of California обязан обеспечивать, чтобы все участвующие в нем дети могли получать необходимые прививки во время любого посещения медицинского учреждения.

Профилактические услуги и скрининги предоставляются бесплатно и без предварительного разрешения (утверждения).

Ваш ребенок должен пройти осмотры в следующем возрасте:

- 2-4 дня после рождения
- 1 месяц
- 2 месяца
- 4 месяца
- 6 месяцев
- 9 месяцев
- 12 месяцев
- 15 месяцев
- 18 месяцев



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

5 | Обслуживание детей и подростков

- 24 месяца
- 30 месяцев
- Раз в год в возрасте от 3 до 20 лет

Профилактические осмотры детей включают следующее:

- Сбор полного анализа и полный физический осмотр
- Вакцинация с учетом возраста (штат California придерживается графика периодичности Bright Futures Американской академии педиатрии – https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Лабораторные анализы, в том числе анализ крови на отравление свинцом
- Просвещение в вопросах здоровья
- Офтальмологический и аудиологический скрининг
- Скрининг здоровья полости рта
- Оценка наличия поведенческих нарушений

Если во время осмотра или обследования будет обнаружена какая-либо проблема со здоровьем, в том числе психическим, то могут быть предоставлены медицинские услуги, которые позволят ее устранить или оказать необходимую помощь. Если такие услуги необходимы по медицинским показаниям и план Aetna Better Health of California несет ответственность за их оплату, то они будут оказаны вам бесплатно. В число этих услуг входят:

- Услуги врачей, практикующих медсестер и больниц
- Прививки, помогающие вам оставаться здоровыми
- Физиотерапия, речевая/языковая терапия и эрготерапия
- Медицинские услуги на дому, в том числе медицинское оборудование, расходные материалы и приборы
- Лечение проблем со зрением, в том числе предоставление очков
- Лечение проблем со слухом, в том числе предоставление слуховых аппаратов, если они не покрываются CCS
- Услуги лечения поведенческих нарушений, включающих расстройства аутистического спектра и другие нарушения развития
- Координация обслуживания и санитарное просвещение
- Реконструктивная хирургия – операции по коррекции или восстановлению частей тела с отклонениями, вызванными врожденным дефектом, нарушением развития, травмой, инфекцией, опухолью или заболеванием, которые проводятся для улучшения функционирования или восстановления нормального внешнего вида



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Анализ крови на отравление свинцом

Все дети, зарегистрированные в плане Aetna Better Health of California, должны сдать анализ крови на отравление свинцом в возрасте от 12 до 24 месяцев или от 36 до 72 месяцев, если они не сдавали такой анализ ранее.

Помощь в получении профилактических услуг для детей и подростков

План Aetna Better Health of California поможет участникам в возрасте до 21 года и членам их семей получить необходимые услуги. Координатор обслуживания плана Aetna Better Health of California может:

- Рассказать вам о доступных услугах
- Помочь найти поставщиков медицинских услуг, которые входят или не входят в сеть, при необходимости
- Помочь записаться на прием к врачу
- Организовать медицинский транспорт, чтобы дети смогли попасть на прием к врачу
- Помочь организовать услуги, предоставляемые в рамках FFS Medi-Cal, например:
 - Лечебные и реабилитационные услуги в связи с алкогольной и наркотической зависимостью
 - Лечение стоматологических проблем, в том числе ортодонтические услуги



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Некоторые виды услуг, которые вы можете получить по программе Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal или другой программе

Профилактические приемы у стоматолога

Поддерживайте чистоту десен вашего ребенка, ежедневно протирая их салфеткой. В возрасте от четырех до шести месяцев начнется прорезывание зубов у ребенка. Вы должны записать ребенка на первый прием к стоматологу сразу же после появления первого зуба или после первого дня рождения, в зависимости от того, что наступит ранее.

Следующие стоматологические услуги Medi-Cal оказываются бесплатно или по сниженной стоимости следующим лицам:

Младенцам в возрасте от 1 до 4 лет

- Первый прием младенца у стоматолога
- Первый осмотр зубов младенца
- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев; каждые 3 месяца с рождения до 3 лет)
- Рентген
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев)
- Покрытие фторидным лаком (каждые 6 месяцев)
- Пломбы
- Удаление зубов
- Экстренная медицинская помощь
- Амбулаторные услуги
- *Седация (при наличии медицинских показаний)

Дети в возрасте от 5 до 12 лет

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев)
- Рентген
- Покрытие фторидным лаком (каждые 6 месяцев)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев)
- Пломбирование коренных зубов
- Пломбы
- Пломбирование корневых каналов
- Экстренная медицинская помощь
- Амбулаторные услуги
- *Седация (при наличии медицинских показаний)



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Дети в возрасте от 13 до 20 лет

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев)
- Рентген
- Покрытие фторидным лаком (каждые 6 месяцев)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев)
- Ортодонтические услуги (брекеты) для тех, кому это необходимо
- Пломбы
- Установка коронок
- Пломбирование корневых каналов
- Удаление зубов
- Экстренная медицинская помощь
- Амбулаторные услуги
- Седация (при наличии медицинских показаний)

*Вариант седации и общей анестезии следует рассматривать, если документально подтверждено, что местная анестезия вам не подходит или противопоказана, а стоматологическое лечение предварительно одобрено или не требует предварительного разрешения (предварительного утверждения).

К противопоказаниям относятся (помимо прочего):

- Физическое, поведенческое, эмоциональное состояние или состояние, связанное с развитием, вследствие которого пациент не может реагировать на попытки врача провести лечение
- Обширные восстановительные или хирургические процедуры
- Отказ от терапевтического сотрудничества со стороны ребенка
- Острая инфекция в месте инъекции
- Неэффективность местного анестетика при контроле боли

Если у вас есть вопросы или вы хотите получить более подробную информацию о стоматологических услугах, свяжитесь с представителями стоматологической программы Medi-Cal по телефону 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 или 711). Вы также можете посетить веб-сайт стоматологической программы Medi-Cal по адресу <https://smilecalifornia.org/>.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Дополнительные профилактические услуги по направлению образовательного учреждения

Если вы переживаете о том, что вашему ребенку трудно дается учеба в школе и участие в ее жизни, пообщайтесь с основным лечащим врачом вашего ребенка, учителями или администраторами в школе. Помимо ваших медицинских льгот, которые покрываются планом Aetna Better Health of California, есть услуги, которые школа должна оказывать вашему ребенку, чтобы помочь ему в учебе и не допускать отставания от других учащихся.

Примеры услуг, которые могут оказываться вашему ребенку для содействия в учебе:

- Речевая терапия и языковые услуги
- Психологические услуги
- Физиотерапия
- Эрготерапия
- Вспомогательные технологии
- Услуги социальных работников
- Консультирование
- Услуги школьной медсестры
- Транспортные услуги для поездок в школу и обратно

Данные услуги оказываются и оплачиваются Департаментом образования штата California (California Department of Education). Вместе с врачами и учителями вашего ребенка вы сможете разработать индивидуальный план, который позволит оказывать оптимальную помощь вашему ребенку.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

6. Сообщение о проблемах и порядок их разрешения

Есть два способа сообщать о проблемах и решать их:

- Вы можете подать **жалобу** (или **претензию**), если у вас возникла проблема с планом Aetna Better Health of California, поставщиком медицинских услуг, медицинским обслуживанием или полученным лечением.
- Вы можете подать **апелляцию**, если вы не согласны с решением плана Aetna Better Health of California внести изменения в ваши услуги или не покрывать их.

Вы имеете право подавать претензии и апелляции в адрес Aetna Better Health of California, чтобы сообщить нам о своей проблеме. Подача жалобы или апелляции не лишит вас никаких законных прав и средств правовой защиты. Вы не будете подвергнуты дискриминации или ответным мерам за подачу жалобы.

Предоставление нам информации о проблемах помогает нам улучшать обслуживание всех участников.

При любых обстоятельствах, если у вас возникла какая-либо проблема, вам следует в первую очередь обращаться к представителям Aetna Better Health of California. Звоните нам круглосуточно и в любой день недели по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сообщите о своей проблеме.

Если ваша претензия или апелляция не была рассмотрена в течение 30 дней или вы недовольны результатом, вы можете позвонить в Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California (California Department of Managed Health Care, DMHC) и попросить заново рассмотреть вашу жалобу или провести независимую медицинскую экспертизу (Independent Medical Review). Вы можете



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

связаться с сотрудниками DMHC по телефону 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 или 711) или получить дополнительную информацию на сайте DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

За помощью вы также можете обратиться в офис омбудсмена по вопросам управляемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal при Департаменте здравоохранения штата California (DHCS). Вам окажут помощь, если у вас возникли проблемы с регистрацией, сменой плана медицинского страхования или выходом из него. Вам также могут помочь, если вы переехали и у вас возникли проблемы с получением льгот Medi-Cal в новом округе. Вы можете позвонить в офис омбудсмена с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по номеру 1-888-452-8609.

Если жалоба касается права на льготы Medi-Cal, вы можете подать жалобу в отдел по правам на участие (eligibility office) своего округа. Если вы не знаете, куда подать жалобу, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Чтобы сообщить о том, что информация о вашей дополнительной медицинской страховке является неверной, позвоните в программу Medi-Cal по номеру 1-800-541-5555 с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00.

Жалобы

Вы можете подать жалобу (или претензию), если у вас возникла проблема или вы недовольны услугами, получаемыми от плана Aetna Better Health of California или поставщика медицинских услуг. Временного лимита для подачи жалобы нет. Вы можете подать жалобу плану Aetna Better Health of California в любое время по телефону, в письменном виде или через интернет.

- **По телефону:** Звоните в Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711) в любое время суток и в любой день недели. Сообщите нам свой идентификационный номер участника плана, ваше имя и фамилию, а также причину, по которой вы подаете жалобу.
- **По почте:** Позвоните в Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711) и попросите прислать вам бланк для подачи жалобы. Получив бланк, заполните его. Обязательно укажите свои имя и фамилию, идентификационный номер участника плана и причину, по которой вы подаете жалобу. Расскажите нам о том, что случилось, и как мы можем вам помочь.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

6 | Сообщение о проблемах и порядок их разрешения

Отправьте заполненный бланк по следующему адресу:

Aetna Better Health of California
PO Box 81139
5801 Postal Road
Cleveland, OH 44181

Бланк жалобы можно получить в офисе вашего врача.

- **Через интернет:** Посетите веб-сайт плана Aetna Better Health of California. Перейдите по ссылке www.aetnabetterhealth.com/california.

Если вам требуется помощь с подачей жалобы, мы можем вам ее оказать. Мы также можем предоставить вам бесплатные услуги перевода. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

В течение 5 календарных дней после получения вашей жалобы мы вышлем вам письмо с подтверждением ее получения. В течение 30 дней мы отправим вам еще одно письмо, в котором сообщим вам о нашем решении. Если вы позвоните в план Aetna Better Health of California, чтобы подать претензию, которая не касается медицинского обслуживания, медицинских показаний или экспериментального или исследовательского характера лечения, и решение по вашей претензии будет вынесено к концу следующего рабочего дня, вы можете не получить письмо.

Если у вас есть срочный вопрос, связанный с серьезными проблемами со здоровьем, мы начнем процедуру ускоренного рассмотрения и предоставим вам решение в течение 72 часов. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните нам по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). В течение 72 часов с момента получения вашей жалобы мы примем решение о том, как мы будем ее обрабатывать и будем ли мы рассматривать ее в ускоренном режиме. Если мы примем решение не рассматривать вашу жалобу в ускоренном режиме, мы сообщим вам о том, что планируем ее урегулировать в течение 30 дней. Вы можете обратиться непосредственно в DMHC по любой причине, в том числе, если вы считаете, что ваша жалоба подпадает под процедуру ускоренного рассмотрения, или если представители Aetna Better Health of California не отвечают вам в течение 72 часов.

Процедура рассмотрения жалоб, действующая в плане Aetna Better Health of California, не применяется к жалобам, которые касаются покрытия рецептурных препаратов по программе Medi-Cal Rx; такие жалобы также не являются основанием для проведения независимой медицинской экспертизы. Участники плана могут подать жалобу,



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

касающуюся покрытия рецептурного препарата по программе Medi-Cal Rx, позвонив по номеру 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273, затем нажмите 5, или 711), либо через веб-сайт <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Однако если жалоба касается рецептурного препарата, покрываемого не по программе Medi-Cal Rx, то можно запросить проведение независимой медицинской экспертизы. Бесплатная телефонная линия DMHC: 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891). Вы можете найти форму жалобы и запроса независимой медицинской экспертизы, а также инструкции по ее заполнению на веб-сайте DMHC по адресу <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция представляет собой запрос в наш адрес с требованием пересмотреть и изменить принятое относительно вашей услуги или услуг решение. Если вы получили от нас «Уведомление о действии» (Notice of Action, NOA), в котором говорится, что мы не утверждаем, задерживаем, изменяем или прекращаем оказание услуги или услуг, и вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию. С вашего письменного разрешения апелляцию от вашего имени может подать PCP или другой поставщик.

Вы должны подать апелляцию в течение 60 дней с даты NOA, отправленного вам нами. Если мы решили сократить, приостановить или прекратить оказание услуги или услуг, которые оказываются вам в настоящее время, вы можете продолжить получать такую услугу или услуги, пока ожидаете решения по своей апелляции. Это называется предоставлением услуг в период рассмотрения апелляции (Aid Paid Pending). Для предоставления услуг в период рассмотрения апелляции вы должны подать нам апелляцию в течение 10 дней после NOA или до той даты, в которую согласно нашему уведомлению ваша услуга или услуги будут прекращены, в зависимости от того, что наступит позже. Если вы подаете апелляцию при соблюдении таких условий, услуга или услуги будут оказываться и далее.

Вы можете подать апелляцию по телефону, в письменном виде или через интернет:

- **По телефону:** Звоните в Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711) в любое время суток и в любой день недели. Сообщите нам свои имя и фамилию, идентификационный номер участника плана и услугу, которая является предметом апелляции.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

6 | Сообщение о проблемах и порядок их разрешения

- **По почте:** Позвоните в Aetna Better Health of California по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711) и попросите прислать вам бланк для подачи жалобы. Получив бланк, заполните его. Обязательно укажите свои имя и фамилию, идентификационный номер участника плана и услугу, которая является предметом апелляции.

Отправьте заполненный бланк по следующему адресу:

Aetna Better Health of California
Attn: Grievance and Appeal
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

Бланки заявлений на апелляцию можно получить в офисе вашего врача.

- **Через интернет:** Посетите веб-сайт плана Aetna Better Health of California. Перейдите по ссылке www.aetnabetterhealth.com/california.

Если вам нужна помощь в подаче апелляции или с предоставлением услуг в период рассмотрения апелляции, мы можем вам помочь. Мы также можем предоставить вам бесплатные услуги перевода. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

В течение 5 дней после получения вашей апелляции мы вышлем вам письмо с подтверждением ее получения. В течение 30 дней мы сообщим вам наше решение по апелляции и отправим вам Уведомление о решении по апелляции (Notice of Appeal Resolution, NAR). Если мы не предоставим вам решение по апелляции в течение 30 дней, вы можете обратиться в DMHC и подать заявку на проведение слушания на уровне штата и IMR. Однако если вы вначале запросили проведение слушания на уровне штата, то после проведения слушания вы не можете запросить IMR. В этом случае решение, принятое по результатам слушания на уровне штата, считается окончательным.

Если вы или ваш врач хотите, чтобы мы приняли решение быстрее, потому что ожидание решения может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность функционировать, вы можете запросить ускоренное (быстрое) рассмотрение. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). В этом случае мы примем решение в течение 72 часов после получения апелляции.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Что делать, если вы не согласны с решением по вашей апелляции

Если вы подали апелляцию и получили письмо с NAR, где указано, что мы не изменили свое решение, или вы никогда не получали письмо с NAR и прошло более 30 дней, вы можете:

- Запросить **слушание на уровне штата** (State Hearing) у Департамента социального обеспечения штата California (California Department of Social Services, CDSS), чтобы ваше дело было рассмотрено судьей.
- Подать жалобу и запрос о проведении независимой медицинской экспертизы в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) для оценки обоснованности решения, принятого планом Aetna Better Health of California или потребовать проведения **независимой медицинской экспертизы (IMR)** от DMHC. В ходе IMR, запрошенной у DMHC, ваше дело будет рассмотрено сторонним экспертом, не связанным с планом Aetna Better Health of California. Бесплатная телефонная линия DMHC: 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891). Вы можете найти бланк для подачи жалобы и запроса независимой медицинской экспертизы, а также инструкции по ее заполнению на веб-сайте DMHC по адресу <https://www.dmhc.ca.gov>.

Вам не придется платить за проведение слушания на уровне штата или IMR.

Вы имеете право подать запросы на проведение как слушания на уровне штата, так и IMR. Однако если вы вначале запросили проведение слушания на уровне штата, то после проведения слушания вы не можете запросить IMR. В этом случае решение, принятое по результатам слушания на уровне штата, считается окончательным.

В разделе ниже приведена более подробная информация о порядке запроса слушания на уровне штата и IMR.

Жалобы и апелляции, касающиеся покрытия рецептурных препаратов по программе Medi-Cal Rx, рассматриваются не планом Aetna Better Health of California, а другой организацией. Вы можете подать жалобу или апелляцию, касающуюся покрытия рецептурного препарата по программе Medi-Cal Rx, позвонив по номеру 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273, затем нажмите 5, или 711). Однако если жалоба или апелляция касается рецептурного препаратов,



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

покрываемого не по программе Medi-Cal Rx, то можно запросить проведение независимой медицинской экспертизы.

Если вы не согласны с решением, принятым в отношении ваших льгот на покрытие рецептурных препаратов по программе Medi-Cal Rx, вы можете подать запрос о проведении слушания на уровне штата. **В отношении решений, касающихся покрытия рецептурных препаратов по программе Medi-Cal Rx, нельзя запросить IMR у DMHC.**

Работа с жалобами и проведение независимой медицинской экспертизы (IMR) Департаментом управляемого медицинского обслуживания штата California

Во время IMR ваше дело рассматривается сторонним экспертом, не связанным с вашим планом медицинского страхования. Если вы хотите запросить IMR, вы должны сначала подать апелляцию плану Aetna Better Health of California. Если вы не получили ответ от своего плана медицинского страхования в течение 30 календарных дней или если вы не удовлетворены принятым им решением, вы имеете право запросить IMR. Вы должны запросить IMR в течение 6 месяцев с даты, указанной в уведомлении о решении, принятом по апелляции, но в вашем распоряжении всего 120 дней, чтобы запросить слушание на уровне штата. Таким образом, если вам нужна IMR и слушание на уровне штата, подавайте жалобу как можно скорее. Помните, что если вы вначале запросили проведение слушания на уровне штата, то после проведения слушания вы не можете запросить IMR. В этом случае решение, принятое по результатам слушания на уровне штата, считается окончательным.

Вы можете получить право на проведение IMR и без подачи апелляции. Это касается тех случаев, когда ваша медицинская проблема носит срочный характер, например, когда речь идет о серьезной угрозе вашему здоровью.

Если после подачи вами жалобы в адрес DMHC выясняется, что основания для проведения IMR отсутствуют, DMHC все равно рассмотрит жалобу, чтобы убедиться, что планом Aetna Better Health of California было принято верное решение в ответ на вашу апелляцию в связи с отказом в предоставлении услуг. План Aetna



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Better Health of California обязан выполнять решения Департамента по результатам проведения независимой медицинской экспертизы и рассмотрения апелляции.

Ниже описывается, как подать запрос о проведении IMR.

Департамент координируемого медицинского обслуживания штата Калифорния осуществляет контроль за планами медицинского страхования. Если вы хотите подать жалобу в отношении своего плана, то прежде чем обращаться в Департамент, вы должны обратиться в свой план по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**, чтобы ваша жалоба была вначале рассмотрена в рамках процедуры рассмотрения жалоб, действующей в вашем плане. Следование такой процедуре подачи претензии не лишает вас каких-либо потенциальных законных прав и средств правовой защиты, имеющихся в вашем распоряжении. Вы можете позвонить в Департамент, если ваша претензия касается экстренной медицинской помощи, если вы не довольны решением, принятым вашим планом медицинского страхования по вашей претензии или если решение по претензии не было принято в течение 30 дней. Вы также можете иметь право на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR). Если вы имеете право на IMR, то данный процесс обеспечит беспристрастную оценку медицинских решений, принятых планом медицинского страхования в отношении медицинской необходимости предложенной услуги или лечения, решений об оплате планом видов лечения, являющихся по сути экспериментальными или исследовательскими, и споров об оплате экстренной медицинской помощи или срочных медицинских услуг. Свяжитесь с Департаментом можно по бесплатному номеру телефона (**1-888-466-2219**) и номеру линии TDD для лиц, страдающих нарушениями слуха или речи, (**1-877-688-9891**). На сайте Департамента по адресу <https://www.dmhc.ca.gov/> можно найти бланки для подачи жалоб и запроса IMR, а также инструкции по их заполнению.

Слушание на уровне штата

Слушание на уровне штата (state hearing) — это встреча с работниками Департамента социального обеспечения штата California (California Department of Social Services, CDSS). Судья урегулирует вашу проблему или объяснит вам, что мы приняли правильное решение. У вас есть право запросить слушание на уровне штата, если вы уже подавали апелляцию и все равно не удовлетворены нашим решением, или если вы не получили решение по вашей апелляции по истечении 30 дней.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Вы должны запросить слушание на уровне штата в течение 120 дней с даты, указанной в письме с уведомлением о решении по апелляции (NAR). При этом, если мы обеспечили предоставление услуг в период рассмотрения апелляции и вы хотите продолжить их получать до тех пор, пока не состоится слушание на уровне штата, вы должны запросить слушание на уровне штата в течение 10 дней с момента получения нашего письма с NAR или до даты прекращения оказания вам услуги или услуг, о которой мы вам сообщили, в зависимости от того, что наступит позже. Если вам нужна помощь в предоставлении услуг в период рассмотрения апелляции до принятия окончательного решения по итогам слушания на уровне штата, обращайтесь в план Aetna Better Health of California в любое время суток и в любой день недели по телефону 1-855-772-9076. Или, если у вас имеется нарушение слуха или речи, позвоните по номеру 711. С вашего письменного разрешения запрос о проведении слушания на уровне штата может подать за вас ваш РСР.

Иногда вы можете запросить проведение слушания на уровне штата без подачи апелляции.

Например, вы можете запросить проведение слушания на уровне штата без апелляции, если мы не уведомили вас должным образом или своевременно о вашей услуге или услугах. Такая ситуация именуется условным исчерпанием средств правовой защиты (Deemed Exhaustion). Вот несколько примеров условного исчерпания средств правовой защиты:

- Мы не предоставили вам письмо с NOA на предпочтительном для вас языке.
- Мы совершили ошибку, которая сказалась на любом из ваших прав.
- Мы не отправили вам письмо с NOA.
- Мы совершили ошибку в нашем письме с NAR.
- Мы не приняли решение по вашей апелляции в течение 30 дней. Мы решили, ваш вопрос требует срочного разрешения, но не ответили на вашу апелляцию в течение 72 часов.

Вы можете запросить слушание на уровне штата по телефону или по почте:

- **По телефону:** позвоните в отдел реагирования на запросы общественности (Public Response Unit) CDSS по номеру 1-800-952-5253 (TTY: 1-800-952-8349 или 711).



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- **По почте:** заполните бланк, приложенный к уведомлению о решении по апелляции.

Отправьте его по адресу:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Если вам требуется помощь с подачей запроса о проведении слушания на уровне штата, мы можем вам ее оказать. Мы также можем предоставить вам бесплатные услуги перевода. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

На слушании вы представите свою позицию. Мы представим свою позицию. Для принятия решения по вашему делу судье может потребоваться до 90 дней. План Aetna Better Health of California будет обязан выполнить решение судьи.

Если вы хотите, чтобы CDSS принял решение быстрее, потому что ожидание слушания на уровне штата может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность функционировать, вы или ваш PCP можете обратиться в CDSS и запросить ускоренное слушание на уровне штата. В таком случае CDSS должен будет принять решение не позднее чем через 3 рабочих дня после получения всех документов по вашему делу от плана Aetna Better Health of California.

Мошенничество, расточительство и злоупотребления

Если вы подозреваете, что поставщик медицинских услуг или лицо, получающее льготы Medi-Cal, участвовали в мошенничестве, нерациональном использовании или злоупотреблении, вы имеете право сообщить об этом, позвонив по конфиденциальному бесплатному номеру телефона 1-800-822-6222 или подав жалобу на сайте <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Мошенничеством, расточительством или злоупотреблением со стороны поставщика считается следующее:

- Фальсификация медицинской документации.
- Выписывание большего количества лекарств, чем это необходимо по медицинским показаниям.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

6 | Сообщение о проблемах и порядок их разрешения

- Оказание большего объема медицинских услуг, чем это необходимо по медицинским показаниям.
- Выставление счета за услуги, которые не были оказаны.
- Выставление счета за специализированные услуги, которые не были оказаны специалистом.
- Предложение бесплатных или уцененных товаров и услуг участникам с целью повлиять на выбор участником поставщика.
- Смена основного лечащего врача без уведомления участника.

Мошенничеством, расточительством или злоупотреблением со стороны получателя льгот считается, без ограничения, следующее:

- Предоставление во временное пользование, продажа или передача идентификационной карточки участника плана медицинского страхования или карточки Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC) другому лицу.
- Получение аналогичных или одинаковых видов лечения или препаратов от нескольких поставщиков медицинских услуг.
- Обращение в отделение экстренной помощи в ситуациях, не являющихся экстренными.
- Использование чужого номера социального обеспечения или идентификационного номера участника плана медицинского страхования.
- Совершение поездок на медицинском и немедицинском транспорте в связи с услугами, не имеющими отношения к медицинскому обслуживанию, услугами, которые не покрывает Medi-Cal, или при отсутствии записи на прием к врачу или необходимости получения рецептурных препаратов.

Чтобы сообщить о мошенничестве, расточительстве или злоупотреблении, запишите имя, фамилию, адрес и идентификационный номер лица, совершившего мошенничество, расточительство или злоупотребление. Предоставьте как можно больше информации об этом лице, например номер телефона и, в случае поставщика медицинских услуг, специализацию. Сообщите даты событий и кратко изложите, что произошло.

Отправьте сообщение по адресу:

Aetna Better Health of California Attn:
Special Investigations Unit
10260 Meanley Drive San Diego, CA 92131
Телефон: 1-855-321-3727 (TTY: 711)



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

7. Права и обязанности

У вас как участника плана Aetna Better Health of California есть определенные права и обязанности. В данной главе приводится разъяснение этих прав и обязанностей. В ней также предлагаются юридические уведомления, на ознакомление с которыми вы имеете право как участник плана Aetna Better Health of California.

Ваши права

У вас как участника плана Aetna Better Health of California есть следующие права:

- Право на уважительное и достойное отношение с должным учетом вашего права на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность вашей медицинской информации.
- Право на получение информации о плане и о том, что он предлагает, в том числе о покрываемых услугах, практикующих специалистах, а также и правах и обязанностях участников.
- Получать полностью переведенную письменную информацию для участника плана на предпочитаемом вами языке, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.
- Право на рекомендации о политике прав и обязанностей участника плана Aetna Better Health of California.
- Право выбрать основного лечащего врача из сети плана Aetna Better Health of California.
- Право на своевременный доступ к услугам поставщиков сети плана.
- Право быть вовлеченным с поставщиками услуг в принятие решений о вашем медицинском обслуживании, включая право на отказ от лечения.
- Право подавать претензии, в устной или письменной форме, в отношении организации предоставления услуг или качества предоставленной вам медицинской помощи.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Право знать медицинскую причину решения Aetna Better Health of California об отказе, задержке, прекращении или изменении запроса на медицинское обслуживание.
- Право на получение услуг по координации обслуживания.
- Право подать апелляцию на решение об отказе, отсрочке или ограничении объема предоставляемых услуг или льгот.
- Право на бесплатные услуги устного перевода на ваш язык.
- Право получить бесплатные юридические консультации в местном отделении общества правовой помощи или от других групп.
- Право составить предварительные распоряжения.
- Право запросить слушание на уровне штата в том случае, если вам было отказано в получении услуги или льготы и вы уже подали апелляцию плану Aetna Better Health of California и по-прежнему не удовлетворены решением или если вы не получили решение по своей апелляции по истечении 30 дней, включая информирование об обстоятельствах, в свете которых возможно ускоренное рассмотрение апелляции.
- Право завершить участие в плане Aetna Better Health of California и перейти на другой план медицинского страхования в округе по запросу.
- Право на получение конфиденциальных услуг для несовершеннолетних.
- Право получать по запросу письменные информационные материалы для участников в альтернативных форматах (в том числе напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом, в виде аудиозаписи и в электронных форматах) в надлежащие сроки для запрашиваемого формата (в соответствии с разделом 14182 (b)(12) Закона о социальном обеспечении штата).
- Право не подвергаться никаким мерам физического ограничения или изоляции с целью принуждения, наказания, удобства или возмездия.
- Право на правдивое обсуждение фактической информации о доступных и альтернативных вариантах лечения, представленной с учетом состояния вашего здоровья и способности понять предоставляемую информацию вне зависимости от стоимости и льгот.
- Право иметь доступ и получить копии ваших медицинских документов и попросить внести в них изменения или исправления в соответствии с п. 164.524 и п. 164.526 раздела 45 Свода федеральных нормативных актов.
- Право на реализацию этих прав без негативного воздействия на отношение к вам со стороны плана Aetna Better Health of California, поставщиков медицинских услуг и штата.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Право, гарантируемое федеральным законом, на доступ к услугам по планированию семьи, услугам родильных домов, не связанных с больницами, услугам медицинских центров, отвечающих федеральным требованиям, услугам медицинских центров для коренных американцев, услугам акушерок, услугам сельских медицинских клиник, услугам по лечению инфекций, передающихся половым путем, и к экстренной медицинской помощи за пределами сети плана Aetna Better Health of California.

Ваши обязанности

У вас как участника плана Aetna Better Health of California есть следующие обязанности:

- Получив Подтверждение страхового покрытия, ознакомьтесь с ним. В нем содержится информация о наших услугах и о том, как подать жалобу или апелляцию.
- Соблюдайте правила, действующие в плане Aetna Better Health.
- Предъявляйте свою идентификационную карту участника плана, когда идете на приемы у врачей или получаете услуги. Не позволяйте никому другому пользоваться вашими картами.
- Относитесь к врачам, персоналу и сотрудникам, предоставляющим вам услуги, с уважением. • Знайте имя своего PCP и координатора обслуживания, если он(-а) у вас есть. • Знайте о своих медицинских услугах и правилах получения лечения.
- Сообщайте представителям плана и в DHCS, если у вас изменились адрес, номер телефона, размер семьи, штат проживания, место работы или другие обстоятельства, которые могут повлиять на право на участие в плане.
- Знайте о своих проблемах со здоровьем и, насколько это возможно, участвуйте в определении совместно согласованных целей лечения.
- Проявляйте уважение к поставщикам медицинских услуг, которые вас обслуживают.
- Записывайтесь на приемы, не опаздываете на них и звоните, если не можете прийти или опаздываете на прием. Если вам нужно отменить прием, позвоните в кабинет врача не позднее чем за двадцать четыре (24) часа до назначенного времени.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- Обращайтесь в отделение экстренной помощи только тогда, когда вы действительно находитесь в экстренной ситуации.
- Предоставляйте всю информацию о своем здоровье плану Aetna Better Health и вашему врачу. Это включает и информацию о полученных прививках для участников младше двадцати одного (21) года.
- Сообщайте своему врачу, если вы не понимаете, что он говорит вам о вашем здоровье, чтобы вы и ваш врач могли вместе составить план вашего медицинского обслуживания.
- Сообщайте представителям плана и в DHCS о своих проблемах, вопросах и беспокойствах.
- Если вам что-то непонятно в вашем медицинском обслуживании или поставленном диагнозе, запросите дополнительную информацию.
- Следуйте плану лечения, согласованному вами и вашим врачом. Записывайтесь и приходите на последующие приемы. Принимайте лекарства и следуйте инструкциям своего врача.
- Записывайтесь на плановые профилактические визиты. Участники в возрасте до двадцати одного (21) года должны приходить на такие приемы по графику, рекомендуемому программой Early Periodic Screening Diagnosis and Treatment (EPSDT).
- Обратитесь к врачу сразу же после того, как узнали, что вы беременны. Не пропускайте предродовые визиты к врачу.
- Сообщайте нам обо всех других имеющихся у вас медицинских страховках.
- Сообщайте нам, если вы подали заявку на какие-либо другие медицинские льготы или уже получаете их.
- Приносите информацию о прививках, полученных вашим ребенком, на все приемы у врачей (для детей в возрасте до 18 лет).
- Предоставьте своему врачу копии своего распоряжения об искусственном поддержании жизни и предварительных распоряжений.
- Отслеживайте суммы, которые вы платите по условиям разделения затрат.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Уведомление о недопущении дискриминации

Дискриминация запрещена законом. План Aetna Better Health of California соблюдает законы штата и федеральное законодательство в области гражданских прав. План Aetna Better Health of California не дискриминирует, не отказывает в услугах и не относится к людям по-разному в нарушение закона по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, психических нарушений, инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

Aetna Better Health of California предоставляет:

- бесплатную помощь и услуги лицам с физическими ограничениями, чтобы им было легче общаться с нами, например:
 - услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
 - письменные материалы в других форматах (напечатанные шрифтом Брайля, крупным шрифтом, в виде аудиозаписи, в электронном и иных форматах).
- бесплатные языковые услуги лицам, для которых английский не является родным языком, в том числе:
 - услуги квалифицированных устных переводчиков;
 - информацию на других языках.

Если вы нуждаетесь в таких услугах, вы можете связаться с представителями плана Aetna Better Health of California в любое время суток и в любой день недели по номеру 1-855-772-9076. Если у вас имеется нарушение слуха или речи, позвоните по номеру 711, чтобы воспользоваться услугами службы коммутируемых сообщений штата California.

Как подать жалобу?

Если вы считаете, что план Aetna Better Health of California не предоставил вам эти услуги или иным образом подверг вас в нарушение закона дискриминации по признаку вашего пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, психических нарушений, инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу координатору по гражданским правам плана Aetna Better Health of California.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Претензию можно подать в письменном виде, лично или через интернет:

- **По телефону:** обращайтесь круглосуточно и в любой день недели по номеру 1-855-772-9076. Если у вас имеется нарушение слуха или речи, позвоните по номеру 711, чтобы воспользоваться услугами службы коммутируемых сообщений штата California.
- **В письменном виде:** заполните бланк жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:
Aetna Better Health
Attn: Civil Rights Coordinator
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
- **Лично:** придите в офис своего врача или плана Aetna Better Health of California и скажите, что хотите подать жалобу.
- **Через интернет:** посетите веб-сайт плана Aetna Better Health of California по адресу [AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california).

Управление по гражданским правам — Департамент здравоохранения штата California

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения штата California (California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights) по телефону, в письменном виде или через интернет:

- **По телефону:** позвоните по номеру 916-440-7370. Если у вас имеется нарушение слуха или речи, позвоните по номеру 711 (служба коммутируемых сообщений).
- **В письменном виде:** заполните бланк 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

Бланки для подачи жалоб можно найти по адресу:
https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

- **Через интернет:** отправьте электронное сообщение на адрес CivilRights@dhcs.ca.gov.

Управление по гражданским правам — Министерство здравоохранения и социальных служб США

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национальности, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социальных служб США (U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights) по телефону, в письменном виде или по электронной почте:

- **По телефону:** позвоните по номеру 1-800-368-1019. Если у вас имеется нарушение речи или слуха, позвоните по номеру ТТУ: 1-800-537-7697 или 711, чтобы воспользоваться услугами службы коммутируемых сообщений штата California.
- **В письменном виде:** заполните бланк жалобы или отправьте письмо по адресу:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, ННН Building
Washington, D.C. 20201

Бланки для подачи жалоб можно найти по адресу:
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Через интернет:** посетите портал для подачи жалоб Управления по гражданским правам по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Как вы можете помочь в улучшении работы плана

План Aetna Better Health of California хочет знать ваше мнение. Каждый квартал план Aetna Better Health of California организует встречи для обсуждения того, что получается хорошо и как можно улучшить работу Aetna Better Health of California. Приглашаются все участники. Приходите на встречу!



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (ТТУ: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Консультативный комитет участников (Member Advisory Committee, MAC)

В плане Aetna Better Health of California действует группа, называемая Консультативным комитетом участников. Эта группа состоит из сотрудников и участников плана Aetna Better Health of California, специалистов и медицинских работников со знанием и опытом работы с пожилыми людьми и людьми с ограниченными возможностями, а также представителей местных организаций и местных общественных активистов. При желании вы можете присоединиться к этой группе. Эта группа обсуждает способы улучшения принятых в Aetna Better Health of California практик, а также:

- Предлагает способы удовлетворения культурных и языковых потребностей участников.
- проводит оценку и дает рекомендации по улучшению работы плана;
- предоставляет отзывы о материалах для участников, чтобы сделать их более понятными и удобными;
- предлагает способы более эффективного информирования о пользовании услугами отделений неотложной помощи и транспортными услугами.

Если вы хотите принять участие в работе этой группы, позвоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией

Заявление о политике и процедурах плана Aetna Better Health of California в отношении обеспечения конфиденциальности медицинской информации имеется в наличии и предоставляется по запросу.

Участники, которые могут дать согласие на получение услуг, требующих деликатности и конфиденциальности, не обязаны получать разрешение других участников на получение услуг, требующих деликатности и конфиденциальности, или подавать запрос на услуги, требующие деликатности и конфиденциальности. Aetna Better Health of California будет направлять сообщения, касающиеся услуг, требующих деликатности и конфиденциальности, на указанный участником альтернативный почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона,



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

а при отсутствии такого адреса – на имя участника по адресу или номеру телефона, указанному в документации. Aetna Better Health of California не будет раскрывать медицинскую информацию, связанную с услугами, требующими деликатности и конфиденциальности, другим участникам плана без письменного разрешения участника плана, получающего обслуживание. Aetna Better Health of California будет удовлетворять запросы на конфиденциальную информацию в запрашиваемой форме и формате, если ее можно легко получить в запрашиваемой форме и формате, или в альтернативных местах. Запрос участника на конфиденциальные сообщения, связанные с услугами, требующими деликатности и конфиденциальности, будет действителен до тех пор, пока участник не отзовет запрос или не подаст новый запрос на конфиденциальные сообщения.

Чтобы запросить конфиденциальную информацию, свяжитесь с Aetna Better Health of California по телефону 1-855-772-9076 (TTY: 711).

Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией

В настоящем уведомлении описываются порядок использования и раскрытия вашей медицинской информации, а также правила получения вами доступа к этой информации. Внимательно ознакомьтесь с ним.

Настоящее уведомление действует с 1 января 2018 г.

Что мы имеем в виду под «личной медицинской информацией»

Под «личной медицинской информацией» мы имеем в виду информацию, которая может идентифицировать вашу личность. Например:

- о имя и фамилия
- о дата рождения
- о полученные медицинские услуги
- о суммы, уплаченные за медицинские услуги

Как мы используем и раскрываем вашу личную медицинскую информацию

Использование и раскрытие информации для оказания вам медицинской помощи. Мы можем использовать вашу личную медицинскую информацию в целях оказания вам медицинской помощи. Мы также используем ее для определения того, какие услуги покрываются для вас планом. Кроме того, с учетом вашей личной медицинской информации мы можем предоставлять вам



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

сведения об услугах, которые вы можете получить. Такими услугами могут быть профилактические обследования и диагностические тесты. Мы также можем напоминать вам о приемах у врачей. Мы можем раскрывать вашу личную медицинскую информацию другим обслуживающим вас поставщикам медицинских услуг, например, врачам и аптекам. Если вы больше не участвуете в нашем плане, то с вашего разрешения мы передадим вашу личную медицинскую информацию вашему новому врачу.

Раскрытие информации членам семьи и друзьям. Мы можем раскрывать вашу личную медицинскую информацию лицам, оказывающим вам помощь, в том числе тем, которые участвуют в уходе за вами или в оплате получаемой вами медицинской помощи. Например, нам может понадобиться поговорить с кем-либо из этих людей, если вы попали в аварию. Если вы не хотите, чтобы ваша личная медицинская информация раскрывалась другим людям, позвоните нам. Если вам меньше восемнадцати лет и вы не хотите, чтобы мы раскрывали вашу личную медицинскую информацию вашим родителям, позвоните нам. В некоторых случаях мы сможем удовлетворить вашу просьбу, если это не запрещено законами штата.

Раскрытие информации для оплаты услуг. Мы можем раскрывать вашу личную медицинскую информацию другим сторонам, которые платят за ваше обслуживание. Ваш врач представляет нам страховые требования, которые содержат вашу личную медицинскую информацию. Мы также можем использовать вашу личную медицинскую информацию для проверки услуг, оказываемых вам врачами. Кроме того, мы можем проверять, как вы пользуетесь своими медицинскими льготами.

Раскрытие информации для целей осуществления текущей деятельности. Мы можем использовать вашу личную медицинскую информацию для выполнения нашей работы. Например, мы можем использовать ее для:

- о пропаганды здорового образа жизни
- о координации обслуживания
- о улучшения качества обслуживания
- о предотвращения мошенничества
- о профилактики заболеваний
- о решения правовых вопросов



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Координатор обслуживания может активно сотрудничать с вашим врачом. Он может предоставлять вам сведения о программах и организациях, которые могут помочь вам с вашим заболеванием. Когда вы звоните нам с вопросом, мы должны ознакомиться с вашей личной медицинской информацией, чтобы дать вам ответ.

Данные о расе/этнической принадлежности, языке, сексуальной ориентации и гендерной идентичности

Мы можем получать информацию, связанную с вашей расой, этнической принадлежностью, языком, сексуальной ориентацией и гендерной идентичностью. Мы защищаем эту информацию так, как описано в данном уведомлении. Мы используем эту информацию, чтобы:

- Убедиться, что вы получаете необходимое вам обслуживание
- Создавать программы для улучшения состояния здоровья
- Создавать информацию для медицинского просвещения
- Сообщить врачам о ваших языковых потребностях
- Решать проблемы неравенства в сфере здравоохранения
- Сообщать персоналу и врачам о предпочитаемых вами местоимениях, которые они должны использовать при обращении к вам

Мы не используем эту информацию для:

- Определения размера льгот
- Оплаты претензий
- Определения ваших расходов или права на получение льгот
- Дискриминации участников по любой причине
- Определения наличия или доступа к медицинскому обслуживанию или административным услугам

Раскрытие информации другим учреждениям

Мы можем предоставлять вашу личную медицинскую информацию другим учреждениям. Мы делаем это по причинам, изложенным выше. Например, по условиям вашего плана для вас могут покрываться услуги транспортировки. Чтобы помочь вам добраться до врача, мы можем предоставлять вашу личную медицинскую информацию поставщикам транспортных услуг. В частности, мы можем сообщить им, что вы пользуетесь моторизованным креслом-коляской, чтобы они могли послать за вами микроавтобус, а не легковой автомобиль.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Другие причины, по которым мы можем раскрывать вашу личную медицинскую информацию другим лицам и организациям

Мы можем также предоставлять вашу личную медицинскую информацию в следующих целях:

- Цели общественной безопасности: например, при расследовании случая жестокого обращения с детьми или для устранения угрозы здоровью населения.
- Исследовательские цели: раскрытие информации исследователям, приняв предварительно меры по обеспечению безопасности переданной информации.
- Бизнес-цели: раскрытие информации нашим бизнес-партнерам, которые предоставляют нам услуги и обязались обеспечивать безопасность переданной информации.
- Цели отраслевого регулирования: раскрытие информации ведомствам штата и федеральным органам, контролирующим нашу работу.
- Цели защиты правопорядка: раскрытие информации правоохранительным органам (федеральным, штата или местным).
- Правовые цели: раскрытие информации судебным органам в рамках разбирательства по иску или в связи с иными правовыми вопросами.

В каких случаях нам требуется ваше письменное согласие

За исключением случаев, описанных выше, перед тем как использовать или раскрывать вашу личную медицинскую информацию, мы обязаны получить ваше разрешение. Например, нам нужно получить ваше согласие, прежде чем:

- Использовать вашу информацию в маркетинговых целях, которые не имеют какого-либо отношения к вашему плану медицинского страхования.
- Раскрыть третьим лицам какие-либо записи, сделанные психотерапевтом.
- Продать вашу личную медицинскую информацию.
- Ваше согласие может потребоваться и в других случаях, предусмотренных законом.

Вы можете отозвать свое согласие в любое время. Чтобы отозвать свое согласие, напишите нам. Мы не можем использовать или раскрывать вашу генетическую информацию при принятии решения о зачислении вас в план медицинского страхования.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Ваши права

Вы имеете право на ознакомление со своей личной медицинской информацией.

- Вы можете попросить нас предоставить вам ее копии.
- Вы можете обратиться с просьбой предоставить вам копию вашей медицинской карты. Для этого позвоните своему врачу или в медицинское учреждение, которое оказало вам услуги.

У вас есть право попросить нас внести изменения в вашу личную медицинскую информацию.

- Вы можете сделать это в том случае, если считаете, что она неверна.
- Если мы не согласимся внести запрошенное вами изменение, вы имеете право подать письменное заявление о несогласии.

Вы имеете право получить список лиц и организаций, которым была раскрыта ваша личная медицинская информация.

Вы имеете право обратиться к нам с просьбой о том, чтобы мы связывались с вами способом, который обеспечивает ваше право на неприкосновенность частной жизни.

- Если вы считаете, что мы связываемся с вами способом, который не обеспечивает этого в достаточной мере, позвоните нам.
- Мы сделаем все возможное, чтобы связываться с вами способом, который лучше защищает вашу конфиденциальность.

У вас есть право подать нам просьбу о принятии особых мер предосторожности при использовании и раскрытии вашей личной медицинской информации.

- Мы можем использовать и раскрывать вашу личную медицинскую информацию так, как это описано в этом уведомлении.
- Вы можете попросить нас не использовать и не раскрывать вашу информацию таким образом. Это касается и раскрытия вашей информации лицам, участвующим в оказании вам медицинской помощи.
- Мы не обязаны удовлетворить такую просьбу. Тем не менее, мы внимательно ее рассмотрим.

Вы имеете право знать о случаях, когда ваша личная медицинская информация была раскрыта без вашего согласия.

- Мы будем сообщать вам о них в письменном виде.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Позвоните нам по бесплатному номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711), чтобы:

- Подать нам любую из упомянутых выше просьб.
- Попросить предоставить вам бумажную копию этого уведомления.
- Задать нам любые вопросы об этом уведомлении.

Кроме того, у вас есть право подать нам жалобу. Если вы считаете, что ваши права были нарушены, напишите нам по адресу:

Aetna HIPAA Member Rights Team
P.O. Box 14079
Lexington, KY 40512-4079
ФАКС: 859-280-1272

Вы можете подать жалобу о нарушении вашего права на конфиденциальность в Департамент здравоохранения штата Калифорния (California Department of Health Care Services) по адресу:

DHCS Privacy Officer
c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
Электронная почта: privacyofficer@dhcs.ca.gov
Телефон: 916-445-4646
Факс: 916-440-7680

Вы также можете подать жалобу в Управление гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения (Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights). Позвоните нам по телефону 1-855-772-9076 (TTY:711), чтобы узнать адрес.

Если вы недовольны получаемыми услугами и сообщите об этом Управлению гражданских прав, вы не лишитесь членства в плане или доступа к медицинским услугам. Мы не будем предпринимать против вас никаких ответных действий за подачу жалобы.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Защита вашей информации

Мы обеспечиваем защиту вашей личной медицинской информации с помощью конкретных мер и процедур, которые могут быть:

- Административными: у нас имеются правила, которые мы должны соблюдать при использовании вашей личной медицинской информации независимо от того, в какой форме она находится (письменной, устной или электронной).
- Физическими: ваша личная медицинская информация хранится под замком в безопасном месте; мы защищаем наши компьютеры и здания от несанкционированного доступа;
- техническими: доступ к вашей личной медицинской информации предоставляется по принципу служебной необходимости; благодаря этому доступ к вашей информации имеют только те сотрудники, которым она необходима для выполнения их должностных обязанностей и оказания вам услуг.

Мы выполняем требования всех законов штата и федерального законодательства, касающихся защиты вашей медицинской информации.

Будут ли вноситься изменения в это уведомление?

Закон обязывает нас обеспечивать конфиденциальность вашей личной медицинской информации. Мы должны соблюдать требования, изложенные в этом уведомлении. Мы также имеем право вносить в него изменения. Если мы внесем изменения в это уведомление, такие изменения будут применимы ко всей вашей информации, которая у нас уже имеется или которую мы получим в будущем. Вы можете ознакомиться с последней версией уведомления на нашем сайте по адресу [AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california).

Уведомление о применимых законах

К данному Справочнику участника применимы многие законы. Эти законы, даже если они не включены в текст данного Справочника участника и не объяснены в нем, могут влиять на ваши права и обязанности. Основными законами, применимыми к данному Справочнику участника, являются законы штата и федеральные законы о программе Medi-Cal. Справочник участника может также подпадать под действие других федеральных законов и законов штатов.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, другом страховом покрытии и компенсации при нарушении законных прав

Программа Medi-Cal соблюдает законы и нормативные акты, принятые штатом и федеральным правительством, касающиеся правовой ответственности третьих сторон за медицинские услуги, оказываемые ее участникам. План Aetna Better Health of California примет все разумные меры для обеспечения того, чтобы программа Medi-Cal выступала плательщиком последней инстанции.

Участники Medi-Cal могут иметь другое страховое покрытие (other health coverage, ОНС), также именуемое частным медицинским страхованием. Одним из условий для участия в программе Medi-Cal является оформление и/или сохранение какого-либо имеющегося ОНС, если это не влечет за собой расходы для вас.

Федеральное законодательство и законодательство штата требует от участников Medi-Cal сообщать о существующем ОНС и каких-либо изменениях в нем. Если вы не сообщите об ОНС своевременно, возможно, вам придется компенсировать DHCS какие-либо ошибочно оплаченные льготы. Сообщите о вашем ОНС через Интернет по ссылке <http://dhcs.ca.gov/ОНС>. Если у вас нет доступа к сети Интернет, о наличии ОНС можно сообщить представителям вашего плана медицинского страхования или по телефону 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 или 711; в штате California) или 1-916-636-1980 (за пределами штата California). DHCS имеет право и обязан требовать оплаты услуг, покрываемых программой Medi-Cal, другой стороной, если программа Medi-Cal не является плательщиком первой инстанции. Например, если вы пострадали в аварии или на работе, то страховщики по программе автомобильного страхования или программе компенсаций работникам за травмы на рабочем месте, возможно, должны совершить оплату первыми или возместить расходы Medi-Cal.

Если вы получили травму по вине другой стороны, то вы или ваш законный представитель должны уведомить DHCS в течение 30 дней с момента подачи иска или заявления. Отправьте документы через интернет:

- В программу Personal Injury Program по адресу <http://dhcs.ca.gov/PI>
- В программу Workers Compensation Recovery Program по адресу <http://dhcs.ca.gov/WC>

Чтобы узнать больше, звоните по номеру 1-916-445-9891.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Уведомление о возмещении за счет наследственного имущества

Программа Medi-Cal должна добиваться возмещения за счет наследственного имущества некоторых умерших участников в отношении льгот Medi-Cal, полученных в день их 55-летия или после него. Возмещение включает в себя страховые взносы в случае оплаты по схеме «плата за услугу» и в случае координируемого медицинского обслуживания и подушевую оплату за услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода, услуги на дому и по месту жительства, а также соответствующие услуги больниц и рецептурные лекарства, полученные, когда участник находился на стационарном лечении в учреждении квалифицированного сестринского ухода или получал услуги на дому и по месту жительства. Размер возмещения не может превышать стоимость завещанного имущества участника.

Чтобы узнать больше, посетите веб-сайт DHCS, посвященный вопросу возмещения за счет наследственного имущества <http://dhcs.ca.gov/er> или позвоните по номеру 1-916-650-0590.

Уведомление о действии

План Aetna Better Health of California будет направлять вам письмо с уведомлением о действии (NOA) каждый раз при принятии представителями Aetna Better Health of California решения об отказе, отсрочке, прекращении или изменениях в порядке предоставления медицинских услуг. Если вы не согласны с решением плана, вы всегда можете подать апелляцию плану Aetna Better Health of California. Ознакомьтесь с разделом «Апелляции» выше, чтобы узнать, как правильно подать апелляцию. Когда Aetna Better Health of California направит вам NOA, план также проинформирует вас обо всех ваших правах, в случае если вы не согласны с решением, которое мы приняли.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Содержание уведомлений

Если Aetna Better Health of California объясняет отказы, задержки, прекращения или изменения полностью или частично медицинской необходимостью, ваше NOA должно содержать следующее:

- Заявление о действиях, которые намерен предпринять план Aetna Better Health of California.
- Четкое и краткое объяснение причин решения Aetna Better Health of California.
- Как представители Aetna Better Health of California пришли к такому решению. Здесь должны быть указаны критерии, которыми руководствовались представители Aetna Better Health of California.
- Медицинские основания для принятия решения. Представители Aetna Better Health of California должны четко указать, что именно в состоянии участника не соответствует критериям или рекомендациям.

Переводы

Представители Aetna Better Health of California должны полностью перевести и предоставить письменную информацию участнику на предпочитаемых им языках, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.

Полностью переведенное уведомление должно содержать объяснение медицинской причины принятого представителями Aetna Better Health of California решения о сокращении, приостановке или прекращении медицинского обслуживания.

Если предпочитаемый вами язык недоступен, план MCP обязан предложить услуги устного перевода на предпочитаемый вами язык, чтобы вы могли понять полученную информацию.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8. Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

Важные номера телефонов

- Отдел обслуживания участников плана Aetna Better Health of California: 1-855-772-9076 (TTY: 711)
- Medi-Cal Rx: 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273, затем нажмите 5, или 711)
- Услуги (неэкстренной) транспортировки Access 2 Care: 1-888-334-8352.
- Услуги устного и письменного перевода: позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711)

Термины, которые необходимо знать

California Children's Services (CCS): программа Medi-Cal, предоставляющая медицинскую помощь детям в возрасте до 21 года, у которых имеются определенные заболевания и состояния.

California Health and Disability Prevention (CHDP): государственная программа здравоохранения, которая возмещает государственным и частным поставщикам медицинских услуг расходы на оказание услуг по ранней диагностике

DHCS: Департамент здравоохранения штата California. Это ведомство штата, которое контролирует программу Medi-Cal.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

DMHC: Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California. Это ведомство штата, которое контролирует планы управляемого медицинского обслуживания.

Federally Qualified Health Center (FQHC): медицинское учреждение в регионе, в котором мало поставщиков медицинских услуг. В FQHC вы можете получить услуги первичной медицинской помощи и профилактическое обслуживание.

Health Care Options (HCO): программа, которая может помочь вам зарегистрироваться в плане медицинского страхования или выйти из него.

Medi-Cal Rx: программа аптечных льгот и услуг FFS Medi-Cal, именуемая «Medi-Cal Rx» и покрывающая, помимо прочего, лекарства и медицинские принадлежности и доступная всем участникам Medi-Cal.

Medicare: федеральная программа медицинского страхования для людей от 65 лет, некоторых людей более молодого возраста с ограниченными возможностями, а также людей с терминальной стадией почечной недостаточности (полный отказ почек, который требует диализа или пересадки; иногда называется ESRD).

Абилитационные услуги и средства: медицинские услуги, которые помогают поддерживать, приобрести или улучшить навыки и функции, необходимые в повседневной жизни.

Активная фаза родов: период, когда женщина находится на одной из трех стадий родов и либо не может быть безопасно и своевременно транспортирована в другую больницу до рождения ребенка, либо транспортировка может нанести вред здоровью и безопасности женщины или неродившегося ребенка.

Акушерские услуги: услуги дородового, родового и послеродового ухода, в том числе услуги по планированию семьи и уход за новорожденным сразу после рождения, предоставляемые сертифицированными медсестрами-акушерками (certified nurse midwives, CNM) и лицензированными акушерками (licensed midwives, LM).

Амбулаторные услуги больниц: медицинские услуги и хирургические процедуры, проводимые в больнице без госпитализации.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Амбулаторные услуги по охране психического здоровья: амбулаторные услуги для участников с психическими расстройствами легкой и средней степени тяжести, включая:

- индивидуальное и групповое тестирование и лечение психических расстройств (психотерапия);
- психологическое тестирование для оценки психического здоровья (при наличии клинических показаний);
- амбулаторные услуги с целью контроля медикаментозного лечения;
- психиатрическое консультирование;
- амбулаторные анализы, принадлежности и сопутствующие материалы.

Амбулаторные услуги: такое медицинское обслуживание, для получения которого не нужно оставаться на ночь в больнице или другом медицинском учреждении.

Апелляция: просьба к плану Aetna Better Health of California о пересмотре и изменении решения, которое мы приняли в отношении покрытия запрашиваемой услуги.

Болезнь в терминальной стадии: необратимое медицинское состояние, которое с большой степенью вероятности может привести к смерти в течение года, если болезнь будет прогрессировать естественным образом.

Больница: учреждение, в котором можно получить амбулаторное и стационарное медицинское обслуживание, оказываемое врачами и медсестрами.

Внесетевой поставщик: поставщик медицинских услуг, который не входит в сеть плана Aetna Better Health of California.

Выход из плана: прекращение пользования льготами, предоставляемыми данным планом медицинского страхования, так как вы больше не отвечаете критериям для участия или перешли в другой план. Вам необходимо заполнить и подписать бланк заявления для подтверждения того, что вы больше не хотите участвовать в данном плане медицинского страхования, или позвонить в организацию НСО и подать заявление о прекращении участия в плане по телефону.

Госпитализация: помещение в больницу на лечение в качестве стационарного пациента.

Действующий пациент: пациент, у которого уже сложились отношения с поставщиком медицинских услуг и который посещает такого поставщика в течение определенного времени, установленного Планом.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

для выявления или профилактики заболеваний и инвалидности у детей и молодежи. Программа помогает детям и молодежи получить доступ к регулярному медицинскому обслуживанию. Ваш РСР может предоставлять услуги по программе CHDP.

Долгосрочный уход: обслуживание в медицинском учреждении, длящееся дольше, чем месяц после госпитализации.

Доплата: платеж, который вносится участником (обычно при получении услуг) в дополнение к платежу, вносимому страховщиком.

Другое страховое покрытие (other health coverage, ОНС): другое страховое покрытие (other health coverage, ОНС) означает медицинскую страховку, предлагаемую частными компаниями, и оплату медицинских услуг не программой Medi-Cal. Например, это может быть страховка, покрывающая медицинское обслуживание, стоматологическую помощь, услуги по охране зрения или лекарства, и (или) дополнительное страховое покрытие по программе Medicare (части C и D).

Жалоба: устное или письменное выражение участником плана недовольства по поводу услуги, покрываемой Medi-Cal, Aetna Better Health of California, окружным планом психологической и психиатрической помощи или поставщиком Medi-Cal.

Зарегистрированный участник: лицо, зарегистрированное в плане медицинского страхования и получающее услуги в рамках плана.

Зона обслуживания: географический регион, обслуживаемый планом Aetna Better Health of California. В зону обслуживания входят округа San Diego и Sacramento.

Исключенные услуги: услуги, которые не покрываются программой California Medi-Cal.

Исследуемое лечение: лекарственный препарат, биологический продукт или устройство, которое успешно прошло первый этап клинической оценки и было согласовано FDA, но не было одобрено для повсеместного использования FDA, а его исследования продолжаются в рамках клинических исследований FDA.

Квалифицированный поставщик медицинских услуг: врач, имеющий необходимую квалификацию для лечения определенных заболеваний и состояний.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

Квалифицированный сестринский уход: покрываемые услуги, предоставляемые лицензированными медсестрами, лаборантами и (или) специалистами по реабилитационной терапии во время пребывания в учреждении квалифицированного сестринского ухода или на дому участника.

Клиника: медицинское учреждение, в которое участник нашего плана может обращаться за услугами первичной медицинской помощи (услуги PCP). Это может быть медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), местная клиника, сельское медицинское учреждение (Rural Health Clinic, RHC), поставщик медицинских услуг для коренных американцев (Indian Health Care Provider, IHCP) или любое медицинское учреждение, оказывающее первичную медицинскую помощь.

Компенсация при нарушении законных прав: если льготы предоставляются или будут предоставляться участнику программы Medi-Cal в связи с травмой, за которую несет ответственность другая сторона, DHCS возмещает обоснованную стоимость льгот, предоставленных участнику программы в связи с этой травмой.

Координатор обслуживания: дипломированная медсестра или социальный работник, которые помогают разобраться с лечением наиболее распространенных заболеваний и организуют оказание медицинских услуг.

Координация льгот (Coordination of Benefits, COB): процесс определения того, какая программа страхования (Medi-Cal, Medicare, частная страховка и т. п.) несет основную ответственность за предоставление и оплату медицинского обслуживания участников, имеющих несколько медицинских страховок.

Коренной американец: лицо в соответствии с определением, которое приводится в разделе 25 параграфов 1603(13), 1603(28) и 1679(a) Свода законов США, или лицо, имеющее право в соответствии с параграфом 136.12 раздела 42 Свода федеральных нормативных актов или разделом V Закона об улучшении медицинского обслуживания индейского населения (Indian Health Care Improvement Act) получать медицинские услуги от поставщиков медицинских услуг для коренных американцев (Indian Health Service, Indian Tribe, Tribal Organization или Urban Indian Organization — I/T/U) или через направление по договору оказания медицинских услуг.

Льготы: медицинское обслуживание и лекарства, покрываемые данным планом медицинского страхования.

Мануальный терапевт (хиропрактик): поставщик, который лечит позвоночник посредством мануальных процедур.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

Медицинская страховка: план медицинского страхования, который оплачивает медицинское обслуживание и хирургические процедуры, возмещая застрахованному расходы, понесенные в связи с болезнью или травмой, или оплачивая услуги поставщиков напрямую.

Медицинский дом: модель оказания медицинской помощи, которая обеспечивает более высокое качество обслуживания, предоставляет участникам больший контроль и в долгосрочной перспективе снижает затраты.

Медицинский уход на дому: квалифицированный сестринский уход и другие услуги, оказываемые на дому.

Медицинское оборудование длительного пользования: оборудование, необходимое по медицинским показаниям и заказываемое врачом или другим поставщиком медицинских услуг. План Aetna Better Health of California примет решение о том, будет ли такое оборудование приобретено или взято в аренду. Стоимость аренды не должна превышать стоимость приобретения.

Мероприятия в области общественного здравоохранения: мероприятия по защите общественного здоровья, предназначенные для населения в целом. К ним относятся, в частности, анализ состояния здравоохранения, надзор за состоянием здоровья населения, пропаганда здорового образа жизни, профилактические услуги, борьба с инфекционными заболеваниями, охрана окружающей среды и санитарно-гигиенические мероприятия, обеспечение готовности и реагирование на стихийные бедствия, гигиена труда.

Мошенничество: преднамеренный акт обмана или предоставления ложных сведений человеком, который знает, что это может привести к получению какой-либо неправомерной выгоды им самим или другим лицом.

Направление: когда ваш РСР рекомендует вам обратиться к другому поставщику медицинских услуг. До обращения за некоторыми покрываемыми видами лечения и услугами необходимо получить направление и предварительное разрешение (утверждение).

Необходимость по медицинским показаниям (или медицинская необходимость): услуги, необходимые по медицинским показаниям, – это важные услуги, которые являются обоснованными и защищают жизнь. Они необходимы для того, чтобы предотвратить серьезное заболевание или инвалидность. Кроме того, такие услуги могут быть направлены на уменьшение сильной боли при заболевании или травме. Для участников в возрасте до 21 года программа Medi-Cal покрывает медицинское обслуживание, необходимое по медицинским показаниям для



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

лечения или оказания помощи в лечении физического или психического заболевания или состояния, включая расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ, как указано в пункте 1396d(r) раздела 42 Кодекса США.

Непокрываемая услуга: услуга, не покрываемая планом Aetna Better Health of California.

Непрерывность медицинского обслуживания: продолжение получения участником плана услуг Medi-Cal от своего нынешнего поставщика, не входящего в сеть, в течение периода продолжительностью до 12 месяцев, если поставщик и план Aetna Better Health of California дадут согласие на это.

Ортопедическое изделие: устройство, используемое в качестве опоры или шины, которое прикрепляется снаружи к телу для поддержки или коррекции части тела, пораженной в результате острой травмы или заболевания, и является необходимым по медицинским показаниям для выздоровления или восстановления функций.

Основной лечащий врач/поставщик услуг первичной медицинской помощи (primary care provider, PCP): лицензированный поставщик медицинских услуг, к которому вы обращаетесь за большинством медицинских услуг. Ваш PCP помогает вам получить доступ к необходимой медицинской помощи. Некоторые виды медицинской помощи требуют получения разрешения, за исключением случаев, когда вам необходимы:

- Услуги экстренной медицинской помощи
- Услуги акушера/гинеколога
- Услуги, требующие деликатного отношения и конфиденциальности
- Услуги по планированию семьи/контрацепции

Вашим PCP может быть:

- Врач общей практики
- Терапевт
- Педиатр
- Семейный врач
- Акушер/гинеколог
- Поставщик медицинских услуг для коренных американцев (Indian Health Care Provider, IHCP)
- Медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC)



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

- Сельское медицинское учреждение (Rural Health Clinic, RHC)
- Практикующая медсестра
- Помощник врача
- Клиника

Острое психическое состояние: психическое расстройство, симптомы которого являются настолько серьезными или тяжелыми, что имеется непосредственная опасность для вас самих или для других лиц, или вы не в состоянии обеспечить или использовать пищу, кров или одежду из-за психического расстройства.

Острое состояние: внезапное медицинское состояние, которое требует незамедлительной медицинской помощи и является кратковременным.

Паллиативная помощь: уход, направленный на уменьшение физических, эмоциональных, социальных и духовных страданий участника с серьезным заболеванием. Для получения паллиативной помощи не обязательно, чтобы ожидаемая продолжительность жизни составляла шесть месяцев или меньше.

Первичная медицинская помощь: см. «Плановое медицинское обслуживание».

План управляемого медицинского обслуживания: план Medi-Cal, который сотрудничает только с определенными врачами, специалистами, клиниками, аптеками и больницами для оказания услуг получателям льгот Medi-Cal, участвующим в этом плане. План Aetna Better Health of California является планом управляемого медицинского обслуживания.

План: см. «План управляемого медицинского обслуживания».

Плановое медицинское обслуживание: необходимые по медицинским показаниям услуги и профилактическое медицинское обслуживание, например периодические осмотры ребенка педиатром и плановые визиты к врачам для последующего наблюдения. Целью планового медицинского обслуживания является предотвращение проблем со здоровьем.

Покрытие рецептурных препаратов: страховое покрытие лекарств, назначенных вашим поставщиком медицинских услуг.

Последующее наблюдение: регулярные осмотры врачом для проверки состояния пациента после госпитализации или во время курса лечения.

Поставщик медицинских услуг для коренных американцев (Indian Health Care Provider, IHCP): программа здравоохранения, осуществляемая под руководством Управления медицинского обслуживания коренных американцев (IHS) или в рамках программ медицинских услуг, реализуемых на уровне племени,



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

и городских программ по оказанию медицинской помощи коренным американцам ((I/T/U) согласно определению этих терминов, приведенному в разделе 4 Закона об улучшении медицинского обслуживания индейцев (п. 1603 раздела 25 Свода законов США).

Поставщик медицинских услуг, входящий в сеть плана: см. «Участвующий поставщик медицинских услуг».

Поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть плана: поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть плана Aetna Better Health of California.

Поставщик услуг по охране психического здоровья: лицензированный специалист, который оказывает услуги в области охраны психического и поведенческого здоровья.

Поставщики медицинских услуг: врачи общей практики и врачи-специалисты (например, хирурги, онкологи (врачи, которые лечат рак) или специалисты, лечащие заболевания определенных органов), которые сотрудничают с планом Aetna Better Health of California или входят в сеть плана Aetna Better Health of California. Поставщики медицинских услуг, входящие в сеть плана Aetna Better Health of California, должны иметь лицензию на осуществление медицинской деятельности в штате California и предоставлять вам услуги, на которые распространяется покрытие плана Aetna Better Health of California.

В большинстве случаев для посещения врача-специалиста требуется направление от PCP. До обращения пациента к врачу-специалисту PCP должен получить предварительное разрешение от плана Aetna Better Health of California.

Для некоторых видов услуг направление от PCP **не** требуется. Это включает услуги по планированию семьи, экстренную медицинскую помощь, услуги акушеров/гинекологов и услуги, требующие деликатности и конфиденциальности.

Поставщики услуг медицинского ухода на дому: поставщики, предоставляющие квалифицированный сестринский уход и другие услуги на дому.

Предварительное разрешение (утверждение): до оказания вам некоторых видов услуг ваш PCP должен получить разрешение от плана Aetna Better Health of California. План Aetna Better Health of California утвердит только необходимые услуги. План Aetna Better Health of California не утвердит услуги поставщиков, не входящих в сеть плана, если полагает, что вы можете получить сопоставимые или более подходящие услуги от поставщиков, входящих в сеть плана Aetna Better Health of California. Направление не является разрешением. Разрешение выдается планом Aetna Better Health of California.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Предварительное утверждение (предварительное разрешение): до оказания вам некоторых видов услуг ваш РСР должен получить разрешение от плана Aetna Better Health of California. План Aetna Better Health of California утвердит только необходимые услуги. План Aetna Better Health of California не утвердит услуги поставщиков, не входящих в сеть плана, если полагает, что вы можете получить сопоставимые или более подходящие услуги от поставщиков, входящих в сеть плана Aetna Better Health of California. Направление не является разрешением. Разрешение выдается планом Aetna Better Health of California.

Претензия: устное или письменное выражение участником неудовлетворенности планом Aetna Better Health of California, поставщиком медицинских услуг или качеством оказанных услуг. Жалоба, поданная в Aetna Better Health of California на поставщика услуг, входящего в сеть, является примером претензии.

Программа Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу» (Fee-For-Service Medi-Cal): иногда план Medi-Cal не покрывает какую-либо услугу, но вы можете получить ее по программе Medi-Cal FFS. Примером являются услуги, предоставляемые аптеками.

Протез: искусственное устройство, прикрепленное к телу для замены отсутствующей части тела.

Ранние и периодические скрининги, диагностические услуги и лечение (EPSDT): услуги по программе EPSDT предоставляются участникам программы Medi-Cal в возрасте до 21 года, чтобы помочь им сохранить здоровье. Участники должны проходить медицинские осмотры и обследования, рекомендуемые для лиц их возраста, чтобы выявлять и лечить проблемы со здоровьем на ранней стадии, а также устранять состояния, которые могут быть обнаружены в ходе осмотров.

Реабилитационные и абилитационные услуги (терапия) и устройства: услуги и устройства, помогающие людям, перенесшим травму или имеющим инвалидность или хронические заболевания, обрести или восстановить умственные и физические навыки.

Реконструктивная хирургия: хирургические процедуры по коррекции или восстановлению аномальных структур организма для улучшения функции или восстановления внешнего вида в максимально возможной степени. Аномальные структуры вызываются врожденным дефектом, нарушением развития, травмой, инфекцией, опухолью или заболеванием.

Рецептурные препараты: лекарства, которые в соответствии с законом выдаются только по рецепту лицензированного поставщика медицинских услуг.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Родильные дома, не связанные с больницами (Freestanding Birth Centers, FBC): медицинские учреждения для родов (т. е. его пациентки рожают не дома), которые получили лицензию или иное разрешение от штата на оказание дородового ухода и прием родов, а также на оказание послеродового ухода и других амбулаторных услуг, предусмотренных планом. Эти учреждения не являются больницами.

Сельская медицинская клиника (Rural Health Clinic, RHC): медицинское учреждение в регионе, в котором мало поставщиков медицинских услуг. В сельской медицинской клинике вы можете получить услуги первичной медицинской помощи и профилактическое обслуживание.

Сертифицированная медсестра-акушерка (CNM): медицинский работник, имеющий лицензию дипломированной медсестры и сертификат медсестры-акушерки, выданный Калифорнийским советом дипломированных медсестер. Сертифицированной медсестре-акушерке разрешается принимать нормальные роды.

Серьезное заболевание: болезнь или состояние, которое требует лечения и может привести к смерти.

Сеть: группа врачей, клиник, больниц и других поставщиков медицинских услуг, которые заключили договор с планом Aetna Better Health of California на оказание услуг участникам плана.

Сортировка пациентов (оценка тяжести состояния): оценка состояния здоровья пациента врачом или специально обученной медсестрой с целью определения степени необходимости в неотложной помощи.

Специализированные услуги по охране и восстановлению психического здоровья: услуги для участников, которые имеют психические расстройства в более серьезной степени, чем «легкие» и «средние».

Специалист (врач-специалист): врач, который лечит определенные виды проблем со здоровьем. Например, хирург-ортопед лечит переломы, аллерголог лечит аллергии, кардиолог лечит проблемы с сердцем. В большинстве случаев для посещения врача-специалиста требуется направление от PCP.

Список предусмотренных контрактом препаратов (Contract Drugs List, CDL): список препаратов, утвержденных программой Medi-Cal Rx. Ваш поставщик может назначать необходимые вам покрываемые лекарства из этого списка.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Справочник поставщиков услуг: список поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть плана Aetna Better Health of California.

Срочная медицинская помощь (срочные медицинские услуги): услуги, предоставляемые для лечения заболеваний, травм и состояний, не являющихся экстренными, но требующих оказания медицинской помощи. Вы можете получить срочную медицинскую помощь от поставщиков, не входящих в нашу сеть, если поставщики нашей сети временно недоступны или вы не можете до них добраться.

Стационарные услуги: медицинское обслуживание, для получения которого необходимо оставаться на ночь в больнице или другом медицинском учреждении.

Страховое покрытие (покрываемые услуги): услуги Medi-Cal, за оплату которых Aetna Better Health of California несет ответственность. Покрываемые услуги предоставляются в соответствии с условиями, ограничениями и исключениями, предусмотренными договором с программой Medi-Cal, и перечислены в данном Подтверждении страхового покрытия (ЕОС) и любых дополнениях к нему.

Транспортировка на медицинском транспорте: предоставление транспортных услуг в случаях, когда вы не можете добраться на прием у врача на машине, автобусе, поезде или такси для получения покрываемых медицинских услуг и/или вам нужно забрать рецепты, выписанные вашим врачом. План Aetna Better Health of California оплачивает самый недорогой способ транспортировки на медицинском транспорте, доступный в тот момент, когда вам потребовалась соответствующая услуга.

Транспортировка на немедицинском транспорте: транспортировка на прием к врачу и обратно для получения услуги, покрываемой программой Medi-Cal и предписанной вашим врачом, а также транспортировка за рецептами и медицинскими принадлежностями.

Услуги врачей: услуги, предоставляемые лицом, которое имеет лицензию штата на осуществление деятельности в области медицины или остеопатии (за исключением услуг, которые оказываются врачами в больнице и включаются в счет, выставяемый больницей).

Услуги для взрослых по месту жительства (community-based adult services, CBAS): такие амбулаторные услуги, как квалифицированное сестринское обслуживание, социальные услуги, терапия, услуги личного ухода, подготовка и поддержка членов семьи и лиц, осуществляющих уход, услуги питания,



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

транспортировки и другие услуги, предоставляемые участникам, которые отвечают определенным требованиям.

Услуги отделений экстренной помощи (Emergency Room Care): осмотр, проводимый врачом (или персоналом под руководством врача, если это разрешено законом), чтобы определить необходимость оказания экстренной медицинской помощи; медицинские услуги, необходимые для того, чтобы стабилизировать клиническое состояние пациента в той мере, в какой это возможно с учетом возможностей отделения.

Услуги по планированию семьи: услуги по профилактике или отсрочке беременности.

Услуги после стабилизации состояния: покрываемые услуги, оказываемые в связи с ситуацией, потребовавшей экстренной медицинской помощи, которые предоставляются после того, как состояние участника стабилизируется, для поддержания стабильности состояния. Медицинские услуги после стабилизации состояния участника покрываются планом и оплачиваются. Для больниц, не входящих в сеть, может потребоваться предварительное разрешение.

Услуги, получаемые за пределами зоны обслуживания: услуги, которые участник получает, находясь за пределами зоны обслуживания плана.

Услуги, требующие деликатности и конфиденциальности: услуги, связанные с психическим или поведенческим здоровьем, сексуальным и репродуктивным здоровьем, планированием семьи, инфекциями, передающимися половым путем (ИППП), ВИЧ/СПИДом, сексуальным насилием и абортами, расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, подтверждающей гендер терапией и насилием со стороны интимного партнера.

Участвующая больница: лицензированная больница, заключившая договор с планом Aetna Better Health of California о предоставлении услуг участникам плана во время их лечения. На покрываемые услуги, предлагаемые участвующими больницами, распространяются правила и процедуры плана Aetna Better Health of California по оценке медицинской необходимости и обеспечению качества, а также условия контракта, заключенного планом Aetna Better Health of California с больницей.

Участвующий поставщик медицинских услуг (или участвующий врач): врач, больница или другой лицензированный медицинский работник или лицензированное медицинское учреждение, включая учреждения восстановительного лечения, заключившие договор с планом Aetna Better Health of California о предоставлении покрываемых услуг участникам плана.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

Участник: любой правомочный участник Medi-Cal, зарегистрированный в плане Aetna Better Health of California и имеющий право на получение покрываемых услуг.

Учреждение квалифицированного сестринского ухода: заведение, в котором предоставляется круглосуточный сестринский уход, который может оказываться только обученными профессионалами.

Хосписное обслуживание: уход, направленный на уменьшение физических, эмоциональных, социальных и духовных страданий участника с болезнями терминальной стадии. Для получения услуг хосписа ожидаемая продолжительность жизни участника должна составлять шесть месяцев или меньше.

Хроническое заболевание: болезнь или другая медицинская проблема, которая не может быть полностью излечена, постепенно прогрессирует или требует лечения, чтобы предотвратить ухудшение состояния.

Экспериментальное лечение: лекарства, оборудование, процедуры или услуги, которые находятся на этапе тестирования в лаборатории и/или исследуются на животных до запуска исследований на людях. Экспериментальные услуги не проходят клиническую оценку.

Экстренная медицинская транспортировка (Emergency Medical Transportation): транспортировка на машине скорой или экстренной помощи в отделение экстренной помощи для оказания экстренной медицинской помощи.

Экстренное состояние: медицинское или психическое состояние с такими выраженными симптомами (например, активная фаза родов или острая боль), что любой здравомыслящий человек, не являющийся специалистом сферы здравоохранения и имеющий средние познания в области здоровья и медицины, может обоснованно предположить, что неоказание немедленной медицинской помощи может привести к следующим последствиям:

- Поставить под серьезную угрозу здоровье человека или еще не родившегося ребенка.
- Вызвать нарушение работы организма.
- Вызвать дисфункцию части тела или органа.



Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Сотрудники плана Aetna Better Health of California отвечают на звонки 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш сайт по адресу www.aetnabetterhealth.com/california.

Aetna Better Health of California
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

Member Services
1-855-772-9076

[AetnaBetterHealth.com/
California](https://www.aetna.com/betterhealth/california)



Aetna Better Health® of California