



Что вам нужно знать о своих льготах

Подтверждение страхового покрытия и условия его предоставления – 2020 г.



AetnaBetterHealth.com/California

86.07.313.0-CA

Aetna Better Health® of California

Другие языки и альтернативные форматы

Другие языки

Вы можете получить данный Справочник участника и другие материалы плана бесплатно на других языках. Звоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Звонки бесплатные. Прочтите данный Справочник участника, чтобы узнать больше о языковых услугах при получении медицинской помощи, таких как услуги устного и письменного перевода.

Альтернативные форматы

Вы можете получить данную информацию бесплатно в других форматах, например напечатанную шрифтом Брайля или крупным шрифтом (18 пунктов) или в виде аудиозаписи. Звоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Звонки бесплатные.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Услуги устного перевода

Вам не обязательно использовать родственника или друга в качестве переводчика. Чтобы получить помощь, в том числе бесплатные услуги устного перевода или другие услуги, необходимые в связи с вашими языковыми или культурными потребностями, или запросить данный Справочник участника на другом языке, вы можете обратиться по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Звонки принимаются круглосуточно и без выходных. Звонки бесплатные.

Устный перевод на разные языки

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

CHINESE: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104 (TTY: 711)**。



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

VIETNAMESE: CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY: 711).

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: 711).

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오.

ARMENIAN: ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք ձեր ID քարտի հետևի մասում գտնվող հեռախոսահամարով կամ **1-800-385-4104** (TTY (հեռատիպ)՝ 711):

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، سرویس های

PERSIAN:

دستیار زبان به صورت رایگان در دسترس شما هستند. با شماره **1-800-385-4104** (TTY: 711) تماس بگیرید.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: 711).

JAPANESE: 注意事項:日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104** (TTY: 711)までご連絡ください。

ARABIC: ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم **1-800-385-4104** (الصم البكم: 711).

PUNJABI: ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਆਪਣੇ ID ਕਾਰਡ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ ਜਾਂ **1-800-385-4104** (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

MON KHMER: ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរទូរស័ព្ទ ទៅលេខនៅខាងក្រោយនៃ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ (ID Card) របស់អ្នក ឬ **1-800-385-4104** (TTY: 711)។

HMONG: LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau tus nab npawb xov tooj nyob rau sab qab ntawm koj daim ID lossis **1-800-385-4104** (TTY: 711).



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

HINDI: ध्यान दें: यदि आप हिंदी भाषा बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं निः शुल्क उपलब्ध हैं। अपने आईडी कार्ड के पृष्ठ भाग में दिए गए नम्बर अथवा **1-800-385-4104** (TTY: 711) पर कॉल करें।

THAI: ข้อควรระวัง: หากคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: 711)

LAOTIAN: ເຊີນຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຫາເບີໂທທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ ຫຼື **1-800-385-4104** (TTY: 711).



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **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.

План Aetna Better Health of California предоставляет:

- лицам с физическими ограничениями – бесплатную помощь и услуги, 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).
- лицам, для которых английский не является родным языком, – бесплатные услуги перевода, в том числе:
 - услуги квалифицированных устных переводчиков;
 - информацию на других языках.

Если вы нуждаетесь в таких услугах, позвоните в план Aetna Better Health of California по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Мы работаем круглосуточно, без выходных.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Уведомление о недопущении дискриминации

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. Вы можете подать жалобу лично, в письменном виде, по телефону или по электронной почте:

Aetna Better Health
Attn: Civil Rights Coordinator
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
Телефон: **1-888-234-7358 (TTY: 711)**
Эл. почта: MedicaidCRCoridnator@Aetna.Com

Если вам нужна помощь с подачей жалобы, отдел обслуживания участников плана Aetna Better Health of California может оказать помощь.

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав Управлению гражданских прав Департамента здравоохранения штата Калифорния (California Department of Health Care Services Office of Civil Rights) в письменном виде, по телефону или по электронной почте:

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
916-440-7370 (TTY (California State Relay): 711)
Эл. почта: CivilRights@dhcs.ca.gov

Бланк для подачи жалобы можно найти по адресу
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

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 Управлению гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (U.S.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Уведомление о недопущении дискриминации

Department of Health and Human Services Office for Civil Rights) в письменном виде, по телефону или по электронной почте:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697)
Онлайн-портал для подачи жалоб:
https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Бланк для подачи жалобы можно найти по адресу
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Добро пожаловать в план Aetna Better Health of California!

Спасибо за регистрацию в плане Aetna Better Health of California. План Aetna Better Health of California является планом медицинского страхования, предназначенным для участников программы Medi-Cal. В сотрудничестве со штатом Калифорния 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 (Independent Physician Associations, IPA). Более подробную информацию можно найти в разделе, посвященном IPA.

Справочник участника

В данном Справочнике участника описывается ваше страховое покрытие по плану 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Другое название Справочника участника – «Подтверждение страхового покрытия и условия его предоставления». Это краткий обзор правил и процедур, действующих в плане Aetna Better Health of California. Данный обзор основан на контракте между планом Aetna Better Health of California и Департаментом здравоохранения (Department of Health Care Services, DHCS). Если вы хотите получить полные условия страхового покрытия, обратитесь в отдел обслуживания участников и попросите копию полного текста контракта.

Позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**, чтобы получить копию контракта между планом Aetna Better Health of California и DHCS. Вы также можете получить другую бесплатную копию Справочника участника или ознакомиться с ним на веб-сайте плана Aetna Better Health of California по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**. Вы также 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.

Свяжитесь с нами

План Aetna Better Health of California всегда готов помочь. Если у вас имеются вопросы, звоните нам по телефону **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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Содержание

Другие языки и альтернативные форматы	1
Другие языки.....	1
Альтернативные форматы	1
Услуги устного перевода	2
Уведомление о недопущении дискриминации	6
Добро пожаловать в план Aetna Better Health of California!.....	9
Справочник участника	9
Свяжитесь с нами	10
Содержание.....	11
1. Начало участия в плане.....	13
Как получить помощь.....	13
Кто может стать участником плана	14
Идентификационная карточка участника плана	15
Как вы можете помочь в улучшении работы плана	17
2. О вашем плане медицинского страхования	18
Краткие сведения о плане	18
Как работает ваш план	20
Как перейти в другой план	21
Непрерывность медицинского обслуживания	23
Стоимость.....	24
3. Как получать услуги в рамках плана	27
Порядок получения медицинских услуг	27
Куда обращаться за услугами	34
Сеть поставщиков услуг	36
Основной лечащий врач (Primary care provider, PCP)	40
4. Льготы и услуги	50
Что покрывает ваш план.....	50
Льготы по программе Medi-Cal	51
Что не покрывает ваш план.....	73



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Услуги, которые вы не можете получить по плану Aetna Better Health of California или программе Medi-Cal	75
Другие программы и услуги для получающих льготы Medi-Cal.....	77
Координация обслуживания	79
5. Права и обязанности.....	82
Ваши права	82
Ваши обязанности	85
Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией.....	87
Уведомление о применимых законах	94
Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции	94
Уведомление о возмещении за счет наследственного имущества	95
Уведомление о действии	96
6. Сообщение о проблемах и порядок их разрешения	97
Жалобы	99
Апелляции	100
Что делать, если вы не согласны с решением по вашей апелляции	102
Независимая медицинская экспертиза	102
Слушание на уровне штата.....	104
Мошенничество, расточительство и злоупотребления	105
7. Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать.....	107
Важные номера телефонов	107
Термины, которые необходимо знать	107



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **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 (Member Services) плана Aetna Better Health of California всегда готов вам помочь. Сотрудники отдела обслуживания могут:

- ответить на вопросы о вашем плане медицинского страхования и покрываемых услугах;
- помочь выбрать или сменить основного лечащего врача (Primary Care Provider, PCP);
- подсказать, где вы можете получить необходимые медицинские услуги;
- предложить услуги устного перевода, если вы не говорите по-английски;
- предоставить информацию на других языках или в альтернативных форматах;
- помочь получить доступ к нашему веб-порталу и ответить на связанные с ним вопросы.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Если вам нужна помощь, звоните по телефону **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**.

Кто может стать участником плана

Вы имеете право на участие в плане Aetna Better Health of California, потому что у вас есть страховка Medi-Cal и вы проживаете в округе Сан-Диего или Сакраменто. Страховку Medi-Cal можно также получить через Службу социального обеспечения (Social Security).

С вопросами о порядке регистрации в плане звоните в организацию Health Care Options по телефону **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

Также можно посетить веб-сайт **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

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;
- ваша семья стала получать больше алиментов на детей или на содержание бывшей супруги или бывшего супруга.

С вопросами о том, кто имеет право на страховку Medi-Cal, вы можете обратиться в свой местный департамент здравоохранения и социальной помощи. Информацию о местном департаменте можно найти по адресу **www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx** или получить, позвонив в организацию Health Care Options по телефону **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Идентификационная карточка участника плана

Так как вы зарегистрированы в плане Aetna Better Health of California, вы получите идентификационную карточку участника плана Aetna Better Health of California. Вы должны показывать свою идентификационную карточку участника плана Aetna Better Health of California и карточку получателя льгот Medi-Cal (Medi-Cal Benefits Identification Card, BIC) при получении любых медицинских услуг и рецептурных препаратов. Всегда имейте при себе свои карточки медицинского страхования. Ниже показан образец идентификационной карточки участника плана Aetna Better Health of California, чтобы вы знали, как она выглядит:

Aetna Better Health® of California 	
Medi-Cal	
Name Last Name, First Name	
Member ID # 00000000000	DOB 00/00/0000 Sex X
PCP Last Name, First Name	
PCP Phone 0-000-000-0000	Effective Date 00/00/0000
RxBIN: 610591 RxPCN: ADV RxGRP: RX8808	
Pharmacist Use Only: 1-866-785-5702 	
aetnabetterhealth.com/california	
THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT. MECAMED1	

Member Services/Servicios al Miembro: 1-855-772-9076, TTY 711, 24/7
Urgent Care: Call your primary care provider (PCP)
Atención de urgencia: Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP)
Emergency Care: If you are having an emergency, call 911 or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital.
Atención de emergencia: Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital.
Prior authorization is required for all inpatient admissions and selected outpatient services. To notify of an admission, please call 1-855-772-9076 .
Se requiere autorización previa para todas las admisiones de internación y para ciertos servicios ambulatorios. Para notificar una admisión, llame al 1-855-772-9076 .
Send medical claims to: Aetna Better Health of California P.O. Box 66125 Phoenix, AZ 85082-6125
To verify member eligibility: 1-855-772-9076 EDI Payor ID: 128CA
CAMED1



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Если ваш врач входит в независимую ассоциацию врачей (Independent Physician Association, IPA), на вашей карточке будут указаны ее название и номер телефона:

Aetna Better Health® of California 	
Medi-Cal	
Name Last Name, First Name	
Member ID # 00000000000	DOB 00/00/0000 Sex X
PCP Last Name, First Name	
PCP Phone 0-000-000-0000	Effective Date 00/00/0000
IPA Name	
IPA Phone 0-000-000-0000	
RxBIN: 610591 RxPCN: ADV RxGRP: RX8808 	
Pharmacist Use Only: 1-866-785-5702	
THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT. MECAIPAT	
Member Services/Servicios al Miembro: 1-855-772-9076, TTY 711, 24/7	
Urgent Care: Call your primary care provider (PCP)	
Atención de urgencia: Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP)	
Emergency Care: If you are having an emergency, call 911 or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital.	
Atención de emergencia: Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital.	
aetnabetterhealth.com/california	
CAIPAT	

Участники плана Aetna Better Health of California могут просмотреть свою идентификационную карточку на нашем защищенном веб-портале. Чтобы зарегистрироваться и получить доступ к нашему portalу, посетите **AetnaBetterHealth.com/California**.

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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 плана. Приглашаются все участники. Приходите на встречу!

Консультативный комитет участников

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. Присоединение к этой группе является добровольным. Эта группа обсуждает вопросы о том, как улучшить работу плана Aetna Better Health of California, 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 установления контактов с участниками, с которыми трудно связаться;
- предлагает способы улучшить телефонные услуги, чтобы они были более удобными;
- предлагает способы более эффективного информирования о пользовании услугами отделений неотложной помощи и транспортными услугами.

Если вы хотите войти в эту группу, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

2. О вашем плане медицинского страхования

Краткие сведения о плане

План Aetna Better Health of California является планом медицинского страхования, предназначенным для участников программы Medi-Cal, которые проживают в следующих зонах обслуживания: Сакраменто и Сан-Диего. В сотрудничестве со штатом Калифорния 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. Звоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Когда начинается и заканчивается ваше страховое покрытие

В течение двух недель после регистрации в Aetna Better Health of California вы получите от нас идентификационную карточку участника плана. Пожалуйста, показывайте эту карточку каждый раз, когда вы получаете любые услуги в рамках плана Aetna Better Health of California.

На идентификационной карточке указано, с какой даты начинается ваше участие в плане и как зовут вашего основного лечащего врача. Проверьте свою идентификационную карточку сразу после ее получения. Позвоните нам по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**, если:



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- вы не получили от нас идентификационную карточку;
- на идентификационной карточке ваше имя указано неверно;
- неверно указаны имя и фамилия вашего основного лечащего врача или любая другая информация.

Если у вас есть вопросы или вы испытываете проблемы с получением услуг, мы готовы помочь. Мы отвечаем на звонки круглосуточно и без выходных. Наш бесплатный номер телефона: **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Чтобы просмотреть данный Справочник участника, найти информацию о наших программах и услугах или найти поставщика услуг, посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth/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 телефону **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**. Также можно посетить веб-сайт **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**. Вы также можете попросить прекратить ваше участие в программе Medi-Cal.

Может случиться так, что план Aetna Better Health of California больше не сможет вас обслуживать. План Aetna Better Health of California обязан прекратить ваше страховое покрытие, если:

- вы больше не проживаете в округе или заключены в тюрьму;
- у вас больше нет страховки Medi-Cal;
- вы имеете право на определенные альтернативные программы;
- вы нуждаетесь в трансплантации жизненно важных органов (за исключением почек и роговиц);
- вы более двух месяцев находитесь в учреждении долгосрочного ухода (только если вы проживаете в округе Сакраменто).



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Медицинские услуги для коренных американцев

Если вы – коренной американец, вы имеете право получать медицинскую помощь в медицинских учреждениях для коренных американцев. Получая услуги таких учреждений, вы можете по своему выбору продолжить или прекратить участие в плане Aetna Better Health of California. Коренные американцы имеют право не регистрироваться в плане координируемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal (Medi-Cal managed care plan) и в любое время и по любой причине выйти из своего плана медицинского страхования и вернуться в стандартную программу Fee-For-Service Medi-Cal.

Дополнительные сведения можно получить в Службе здравоохранения для коренных американцев (Indian Health Services) по телефону **916-930-3927** или на веб-сайте по адресу **www.ihs.gov**.

Как работает ваш план

План Aetna Better Health of California – это план медицинского страхования, заключивший контракт с Департаментом здравоохранения (Department of Health Care Services, DHCS). План Aetna Better Health of California является планом координируемого медицинского обслуживания (managed care health plan). Планы координируемого медицинского обслуживания позволяют экономически эффективно использовать здравоохранительные ресурсы, тем самым улучшая доступ к медицинским услугам и обеспечивая высокое качество обслуживания. План Aetna Better Health of California сотрудничает с врачами, больницами, аптеками и другими поставщиками медицинских услуг, расположенными в зоне обслуживания плана, для предоставления медицинского обслуживания своим участникам.

Сотрудники отдела обслуживания участников могут рассказать вам, как работает план Aetna Better Health of California, как получить необходимую помощь, как записываться на приемы и как узнать, имеете ли вы право на транспортные услуги.

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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Как перейти в другой план

Вы можете в любое время выйти из плана Aetna Better Health of California и присоединиться к другому плану медицинского страхования. Чтобы выбрать новый план, позвоните в организацию Health Care Options по телефону **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**. Вы можете звонить с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. Также можно посетить веб-сайт **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

На обработку вашего заявления о выходе из плана Aetna Better Health of California может уйти до одного месяца. Чтобы узнать, был ли ваш запрос одобрен организацией Health Care Options, позвоните по телефону **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

Если вы хотите покинуть план Aetna Better Health of California скорее, вы можете попросить организацию Health Care Options об ускоренном (быстром) выходе из плана. Если причина вашего запроса соответствует критериям для ускоренного выхода из плана, вам будет направлено письмо о вашем отчислении из плана.

Право на ускоренный выход из плана имеют, в частности, следующие лица: дети, получающие услуги по программам Foster Care Program или Adoption Assistance Program; участники плана с особыми медицинскими потребностями, в том числе нуждающиеся в трансплантации жизненно важных органов; участники плана, уже зарегистрированные в другом плане Medi-Cal, Medicare или плане координируемого 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 **www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx**. Вы также можете позвонить в организацию Health Care Options по телефону **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Студенты высших учебных заведений, переехавшие в другой округ

Если вы переедете в другой округ штата Калифорния для учебы в высшем учебном заведении, план Aetna Better Health of California будет покрывать неотложную медицинскую помощь в вашем новом округе. Неотложная медицинская помощь покрывается всем лицам, имеющим страховку Medi-Cal, на территории всего штата, независимо от округа проживания.

Если у вас есть страховка Medi-Cal и вы будете учиться в высшем учебном заведении в другом округе, вам не нужно подавать заявку на Medi-Cal в новом округе. Вам не нужно подавать новую заявку на Medi-Cal, если вам еще не исполнился 21 год, вы проживаете в другом округе временно и по-прежнему числитесь иждивенцем в налоговой декларации вашей семьи.

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

- Сообщить в департамент социальной помощи 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. Если план Aetna Better Health of California не предлагается в новом округе, вам придется перейти в один из доступных там планов. 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

- Не менять план медицинского страхования, когда вы временно переезжаете в другой округ для учебы в высшем учебном заведении. Вы сможете получать неотложную медицинскую помощь в новом округе. 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Непрерывность медицинского обслуживания

Если в настоящее время вас обслуживают поставщики медицинских услуг, не входящие в сеть плана Aetna Better Health of California, в некоторых случаях вам может быть обеспечена непрерывность медицинского обслуживания, и вы сможете продолжать получать их услуги в течение до 12 месяцев. Если ваш поставщик медицинских услуг не присоединится к сети плана Aetna Better Health of California до истечения 12 месяцев, вам нужно будет перейти к поставщику медицинских услуг, входящему в сеть плана Aetna Better Health of California.

Если ваш поставщик медицинских услуг выйдет из сети плана Aetna Better Health of California

Если ваш поставщик медицинских услуг перестанет сотрудничать с планом Aetna Better Health of California, у вас может иметься возможность продолжать получать услуги этого поставщика медицинских услуг. Это еще один способ обеспечения непрерывности медицинского обслуживания. План Aetna Better Health of California обеспечивает непрерывность медицинского обслуживания:

- участникам, которые переходят из программы Medi-Cal Fee-for-Service в план Aetna Better Health;
- участникам, которые переходят в план Aetna Better Health в период свободного выбора плана или в период открытой регистрации;
- участникам, которые выходят из плана Aetna Better Health в период свободного выбора плана или в период открытой регистрации;
- участникам, которые переходят от одного (1) поставщика медицинских услуг к другому (по причине отмены контракта или изменения местонахождения) внутри сети плана Aetna Better Health.

План Aetna Better Health of California обеспечивает непрерывность медицинского обслуживания определенным группам лиц (например, участникам программ State Children's Health Insurance Program (SCHIP), Seniors and Persons with Disabilities (SPD) и Low Income Health Program (LIHP)).



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

План Aetna Better Health of California **не** обеспечивает непрерывность медицинского обслуживания, если участник не получает текущего курса лечения у поставщика медицинских услуг, не входящего в сеть плана; чтобы иметь право на непрерывность медицинского обслуживания, необходимо посетить поставщика медицинских услуг как минимум один раз в течение последних двенадцати (12) месяцев до даты начала участия в плане. План Aetna Better Health обеспечит доступ к соответствующим услугам и помощи, соблюдая при этом право участника на конфиденциальность.

Чтобы узнать больше о непрерывности медицинского обслуживания и условиях его предоставления, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Стоимость

Стоимость для участника

План Aetna Better Health of California предназначен для лиц, имеющих право на льготы по программе Medi-Cal. Покрываемые услуги предоставляются участникам плана Aetna Better Health of California **бесплатно**. Вам не нужно платить страховые взносы или вносить доплату. Список покрываемых услуг см. в разделе «Льготы и услуги».

Для участников, обязанных оплачивать определенную долю расходов

Некоторые участники должны каждый месяц оплачивать определенную долю расходов. Размер такой доли в расходах зависит от доходов и ресурсов, имеющихся у участника. Каждый месяц такие участники оплачивают счета за полученные ими медицинские услуги до тех пор, пока сумма, которую они заплатили, не будет равна их доле расходов. После этого счета за медицинские услуги в этом месяце будут оплачиваться планом Aetna Better Health of California. Страховое покрытие по плану Aetna Better Health California начнется только после полной оплаты доли участника за месяц. После оплаты своей доли расходов за месяц такие участники могут обращаться к любым врачам, входящим в сеть Aetna Better Health of California. Если вы являетесь участником, который обязан оплачивать определенную долю расходов, вам не нужно выбирать себе основного лечащего врача.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **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» (capitation payment). Сумма платежа согласовывается между планом Aetna Better Health of California и поставщиками медицинских услуг.
- Оплата за каждую услугу
 - 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 «оплатой за каждую услугу» (fee-for-service payment). 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 телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Как попросить план Aetna Better Health of California оплатить счет

Если вы получили счет за покрываемую услугу, немедленно позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Если вы заплатили за услугу, которая, по вашему мнению, должна покрываться планом Aetna Better Health of California, вы можете подать запрос на возмещение ваших расходов. Воспользуйтесь бланком запроса возмещения расходов и приложите письменное объяснение, почему вы считаете, что план Aetna Better Health of California должен компенсировать вам расходы. Позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**, чтобы запросить бланк запроса возмещения расходов. План Aetna Better Health of California рассмотрит ваш запрос, чтобы определить, можете ли вы получить компенсацию.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

3. Как получать услуги в рамках плана

Порядок получения медицинских услуг

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

Вы можете начать получать медицинские услуги в день вступления в силу страхового покрытия по плану. Всегда носите с собой идентификационную карточку участника плана Aetna Better Health of California и карточку Medi-Cal BIC. Не одалживайте никому свою идентификационную карточку участника плана Aetna Better Health of California и карточку Medi-Cal BIC.

Новые участники обязаны выбрать себе основного лечащего врача из сети плана Aetna Better Health of California. В сеть Aetna Better Health of California входят группы врачей, больницы и другие поставщики медицинских услуг, которые сотрудничают с нашим планом. Вы должны выбрать себе основного лечащего врача в течение 30 дней с даты регистрации в плане Aetna Better Health of California. Если вы не выберете основного лечащего врача сами, план Aetna Better Health of California сделает это за вас.

Вы можете выбрать одного и того же или разных основных лечащих врачей для членов своей семьи, участвующих в плане Aetna Better Health of California.

Если у вас есть врач, которого вы не хотите менять, или вы хотите найти нового основного лечащего врача, обратитесь к Перечню поставщиков услуг (Provider Directory). В нем указаны все врачи из сети плана Aetna Better Health of California, из которых можно выбрать себе основного лечащего врача. В Перечне поставщиков услуг приводится и другая информация, которая



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

поможет вам сделать выбор. Если вам нужен экземпляр Перечня поставщиков услуг, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Вы также можете найти Перечень поставщиков на веб-сайте плана Aetna Better Health of California по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Если в сети плана Aetna Better Health of California нет поставщика, который может предоставить вам необходимые услуги, ваш основной лечащий врач должен попросить план Aetna Better Health of California разрешить вам обратиться к поставщику, не входящему в сеть плана (out-of-network provider).

Прочтите остальную часть этой главы, чтобы узнать больше об основном лечащем враче, Перечне поставщиков услуг и сети поставщиков услуг.

Первоначальная оценка состояния здоровья (Initial health assessment, IHA)

Если вы являетесь новым участником плана Aetna Better Health of California, мы рекомендуем вам сходить к своему новому основному лечащему врачу в течение 120 дней после регистрации в плане для прохождения первоначальной оценки состояния здоровья (initial health assessment, IHA). Цель такой оценки – помочь вашему основному лечащему врачу узнать вашу медицинскую историю и потребности в медицинском обслуживании. Ваш основной лечащий врач может задать вам несколько вопросов о вашем здоровье или попросить заполнить анкету. Врач 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 первоначальной оценки состояния здоровья, сообщите, что вы являетесь участником плана Aetna Better Health of California. Предоставьте свой идентификационный номер участника плана Aetna Better Health of California.

Когда вы пойдете на прием, возьмите с собой карточку BIC и идентификационную карточку 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 основным лечащим врачом свои потребности в медицинской помощи и что вас беспокоит.

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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Плановое медицинское обслуживание

Плановое медицинское обслуживание (routine care) – это обычный периодически получаемый медицинский уход, например профилактические услуги и приемы 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. Помимо профилактических услуг, к плановому медицинскому обслуживанию также относится медицинская помощь, которую вы получаете, когда больны. План Aetna Better Health of California покрывает плановые медицинские услуги, получаемые от основного лечащего врача.

Ваш основной лечащий врач будет:

- предоставлять вам все обычные услуги, включая периодические осмотры, прививки, лечение, выдачу рецептов и медицинские консультации;
- вести вашу медицинскую карту;
- при необходимости направлять вас к врачам-специалистам;
- При необходимости заказывать рентгеновские снимки, маммограммы и анализы.

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

Чтобы узнать больше о медицинских услугах, которые покрывает или не покрывает ваш план, прочитайте главу 4 данного Справочника участника.

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 должна быть оказана в течение 48 часов. Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания плана Aetna Better Health of



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

California, услуги срочной медицинской помощи могут быть покрыты. Вы можете обратиться за срочной медицинской помощью при простуде, боли в горле, высокой температуре, боли в ушах, растяжении мышц, а также при беременности.

Для получения срочной медицинской помощи позвоните своему основному лечащему врачу. Если вы не можете связаться со своим основным лечащим врачом, позвоните нам по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)** и следуйте указаниям автоматической системы, чтобы вас соединили со справочной службой Nurse Line. Сотрудники справочной службы Nurse Line принимают звонки круглосуточно, без выходных.

Если вы находитесь в другом городе и вам требуется срочная помощь, обратитесь в ближайший центр срочной помощи. В такой ситуации получение предварительного разрешения (предварительного утверждения) не требуется. Если вам требуется срочная медицинская помощь в связи с проблемами с психическим здоровьем, обратитесь в службу психологической и психиатрической помощи (Mental Health Plan) вашего округа по телефону **916-875-1055** в округе Сакраменто и по телефону **1-888-724-7240** в округе Сан-Диего; звонки принимаются круглосуточно и без выходных. Чтобы найти номера бесплатных телефонных линий во всех округах, посетите веб-сайт **www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx**.

Неотложная медицинская помощь

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

Неотложная медицинская помощь требуется в угрожающих жизни ситуациях. Например, в случае болезни или травмы, когда любой разумно мыслящий 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 опасности или может быть нанесен серьезный ущерб какой-либо функции организма, органу или части тела. Ниже приведены некоторые примеры:



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- активная фаза родов;
- перелом кости;
- сильная боль, особенно в груди;
- тяжелые ожоги;
- передозировка лекарственного препарата или наркотика;
- потеря сознания;
- сильное кровотечение;
- психиатрический кризис.

Не обращайтесь в отделение неотложной помощи для планового медицинского обслуживания. Плановое медицинское обслуживание должно проводиться вашим основным лечащим врачом, так как он лучше знает вас. Если вы не уверены, является ли ваше состояние экстренным, позвоните своему основному лечащему врачу. Вы также можете позвонить в справочную службу Nurse Line по телефону **1-855-772-9076**. Звонки принимаются круглосуточно и без выходных.

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

Если вам требуется экстренная медицинская транспортировка, позвоните в службу **911**. Вам не нужно просить разрешения у своего основного лечащего врача или плана Aetna Better Health of California перед обращением за неотложной помощью.

Если вам требуется лечение в больнице, не входящей в сеть плана, после получения неотложной медицинской (после стабилизации вашего состояния), больница позвонит плану Aetna Better Health of California.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Помните: не звоните в службу **911**, если ситуация не является экстренной. Обращайтесь за неотложной 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 неотложной помощи.

Медицинская помощь в деликатных ситуациях

Услуги для несовершеннолетних, не требующие согласия родителей

Если вам еще нет 18 лет, вы можете обратиться к врачу без согласия ваших родителей или опекунов для получения перечисленных ниже услуг.

- Амбулаторные услуги по охране психического здоровья (только для несовершеннолетних в возрасте от 12 лет) в следующих случаях:
 - Сексуальное или физическое насилие
 - Риск нанесения вреда себе или окружающим
- Услуги при беременности
- Планирование семьи/контрацепция (кроме стерилизации)
- Услуги в случае изнасилования
- Профилактика/тестирование/лечение ВИЧ/СПИД (только для несовершеннолетних в возрасте от 12 лет)
- Профилактика/тестирование/лечение инфекций, передающихся половым путем (только для несовершеннолетних в возрасте от 12 лет)
- Лечение наркомании и алкоголизма (только для несовершеннолетних в возрасте от 12 лет)

Врач или клиника не обязательно должны входить в сеть плана Aetna Better Health of California, и для получения этих услуг вам не нужно направление от своего основного лечащего врача. Если вам нужна помощь, чтобы найти врача или клинику, предоставляющих такие услуги, или добраться до них для получения услуг, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Вы также можете в любое время обратиться в справочную службу Nurse Line по этому же номеру. Следуйте указаниям автоматической системы (доб. номер: 4).



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Несовершеннолетние могут побеседовать с нашими сотрудниками конфиденциально о своих проблемах со здоровьем, позвонив в справочную службу Nurse Line по телефону **1-855-772-9076**. Звонки принимаются круглосуточно и без выходных.

Услуги для взрослых в деликатных ситуациях

Взрослые люди могут не желать обращаться к своему основному лечащему врачу с определенными щекотливыми 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;
- тестирование на ВИЧ/СПИД;
- лечение заболеваний, передающихся половым путем.

Врач или клиника не обязательно должны входить в сеть плана Aetna Better Health of California. Для получения этих видов услуг направление от основного лечащего врача не требуется. Если вам нужна помощь в поиске врача или клиники, предоставляющих такие услуги, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Вы также можете в любое время обратиться в справочную службу Nurse Line по этому же номеру. Следуйте указаниям автоматической системы (доб. номер: 4).

Предварительные распоряжения

Предварительные распоряжения об оказании медицинской помощи – это юридический документ. В нем 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Бланки предварительных распоряжений есть в аптеках, больницах, адвокатских конторах и офисах врачей. Возможно, что вам придется заплатить за бланк. Вы также можете найти и скачать бланк бесплатно в интернете. Попросите своих родных, своего основного лечащего врача 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.

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.

Куда обращаться за услугами

Большую часть необходимого медицинского обслуживания вы будете получать у своего основного лечащего врача. Ваш основной лечащий врач будет предоставлять вам большинство плановых медицинских услуг. Вы также будете обращаться к своему основному лечащему врачу, если заболите. Перед получением какой-либо неэкстренной медицинской услуги позвоните своему основному лечащему врачу. При необходимости ваш основной лечащий врач направит вас к специалисту.

Чтобы получить ответы на вопросы, касающиеся здоровья и медицинской помощи, звоните в справочную службу Nurse Line по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Если вам требуется срочная медицинская помощь, свяжитесь со своим основным лечащим врачом. Срочная медицинская помощь – это медицинские услуги, которые вам необходимо получить в течение 48 часов, но ваше состояние не является экстренным. Например, вы простыли, у вас боли горле, высокая температура, боль в ушах или растяжение мышц.

Если ваше состояние требует неотложной помощи, позвоните в службу **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Отказ от оказания услуг по моральным соображениям

У некоторых поставщиков медицинских услуг могут иметься возражения нравственного характера против 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 медицинских услуг могут не оказывать какие-либо из услуг, перечисленных ниже. Если вам или члену вашей семьи потребуются такие услуги, они могут быть покрыты вашим планом:

- услуги по планированию семьи и контрацепция, в том числе неотложная;
- стерилизация, в том числе перевязка маточных труб во время родов;
- лечение бесплодия;
- аборт.

До обращения за этими услугами вам следует получить более подробную информацию. Позвоните врачу, в медицинскую группу, независимую медицинскую ассоциацию или клинику, к которым вы хотите обратиться. Или позвоните в Aetna Better Health of California по телефону **1-855-772-9076**, чтобы убедиться, что вы можете получить необходимые медицинские услуги.

Перечень поставщиков услуг

В Перечне поставщиков услуг (Provider Directory) плана Aetna Better Health of California перечислены поставщики, которые входят в его сеть. Сеть – это группа поставщиков медицинских услуг, которые сотрудничают с планом Aetna Better Health of California.

В Перечне поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California содержится информация о больницах, аптеках, врачах общей практики, врачах-специалистах, практикующих медсестрах, акушерках-медсестрах, помощниках врачей, поставщиках услуг планирования семьи, медицинских центрах, отвечающих федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), поставщиках амбулаторных услуг по охране психического



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

здоровья, поставщиках услуг долгосрочного ухода и поддержки (Long-Term Services and Supports, LTSS), родильных домах, не связанных с больницами (Freestanding Birth Centers, FBC), медицинских учреждениях для коренных американцев (Indian Health Service Facility, IHF) и сельских медицинских клиниках (Rural Health Clinic, RHC).

В Перечне поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California даются имена, адреса, номера телефонов и часы работы поставщиков, а также языки, на которых предоставляется обслуживание. 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.

Перечень поставщиков услуг можно найти в интернете по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

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 покрываемые услуги от поставщиков, входящих в сеть плана Aetna Better Health of California.

Если обслуживающий вас поставщик медицинских услуг, в том числе ваш основной лечащий врач, больница или другое учреждение или специалист, отказывается предоставить вам покрываемую услугу, например услуги планирования семьи или аборт, по моральным соображениям, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Более подробную информацию об отказе от оказания услуг по моральным соображениям см. на стр. 35.

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 тоже может помочь вам найти другого поставщика медицинских услуг.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Поставщики медицинских услуг, входящие в сеть плана

Вы будете получать медицинское обслуживание от поставщиков, входящих в сеть плана Aetna Better Health of California. Ваш основной лечащий врач будет 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 Перечня поставщиков услуг, звоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Перечень поставщиков услуг можно также найти в интернете по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

В экстренной ситуации звоните в службу **911** или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи.

За исключением экстренных ситуаций вам, возможно, придется самостоятельно оплачивать услуги поставщиков медицинских услуг, не входящих в сеть плана.

Получение медицинских услуг вне сети или за пределами зоны обслуживания

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.

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

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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

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

Независимая ассоциация врачей (Independent Physician Association, IPA)

План Aetna Better Health of California не всегда заключает договор о сотрудничестве напрямую с поставщиками медицинских услуг. План Aetna Better Health сотрудничает с вашим основным лечащим врачом, который может входить в состав независимой ассоциации врачей, для координации вашего медицинского обслуживания. Все мы работаем сообща над тем, чтобы обеспечить вам необходимую помощь. План 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.

Врачи

Вам нужно будет выбрать себе основного лечащего врача или другого поставщика первичной медицинской помощи, пользуясь Перечнем поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California. Выбранный вами врач должен быть «участвующим поставщиком» (participating provider). Это означает, что он должен входить в сеть плана Aetna Better Health of California. Чтобы получить экземпляр Перечня поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Его также можно найти на нашем веб-сайте по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Вам нужно позвонить нам и в том случае, если вы хотите узнать, принимает ли выбранный вами врач новых пациентов.

Если вы получали услуги какого-либо врача до регистрации в плане 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 телефону **1-855-775-9076 (TTY: 711)**.

Если вам нужна специализированная медицинская помощь, ваш основной лечащий врач выдаст вам направление к врачу-специалисту, входящему в сеть плана Aetna Better Health of California.

Помните: если вы не выберете себе основного лечащего врача сами, план Aetna Better Health of California сделает это за вас. Вы знаете свои потребности в медицинской помощи лучше всего, поэтому будет лучше, если вы выберете себе врача сами. Если у вас есть как страховка Medicare, так и страховка Medi-Cal, вам не нужно выбирать себе основного лечащего врача.

Если вы хотите сменить своего основного лечащего врача, вы должны выбрать нового врача из Перечня поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California. Обязательно проверьте, принимает ли выбранный вами врач новых пациентов. Чтобы сменить основного лечащего врача, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-855-775-9076 (TTY: 711)**.

Больницы

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

Если ситуация не экстренная, но вам требуется лечение в больнице, ваш основной лечащий врач решит, в какую больницу вам нужно обратиться. Эта больница должна входить в сеть нашего плана. Больницы, входящие в сеть плана Aetna Better Health of California, указаны в Перечне поставщиков услуг. Услуги больниц, кроме неотложной медицинской помощи, требуют предварительного разрешения (предварительного утверждения).



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Основной лечащий врач (Primary care provider, PCP)

Во время регистрации в плане Aetna Better Health of California вы должны выбрать себе основного лечащего врача. В зависимости от вашего возраста и пола вашим основным лечащим врачом может быть врач общей практики, гинеколог/акушер, семейный врач, терапевт или педиатр. В качестве основного лечащего врача также может выступать практикующая медсестра (nurse practitioner, NP), помощник врача (physician assistant, PA) или сертифицированная акушерка-медсестра. 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.

Вашим основным поставщиком первичной медицинской помощи может также выступать медицинское учреждение для коренных американцев (Indian Health Service Facility, IHS), медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), или сельская медицинская клиника (Rural Health Clinic, RHC). В зависимости от типа поставщика медицинских услуг у вас может быть возможность выбрать одного основного лечащего врача для всех членов вашей семьи, участвующих в плане Aetna Better Health of California.

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

Ваш основной лечащий врач:

- 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Чтобы найти поставщика медицинских услуг, входящего в сеть плана Aetna Better Health of California, который может стать вашим основным лечащим врачом, см. Перечень поставщиков услуг. В Перечне поставщиков услуг указаны медицинские учреждения для коренных американцев (Indian Health Service Facility, IHF), медицинские центры, отвечающие федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), и сельские медицинские клиники (Rural Health Clinic, RHC), сотрудничающие с планом Aetna Better Health of California.

Перечень поставщиков услуг плана Aetna Better Health of California можно найти в интернете по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**. Чтобы попросить отправить вам Перечень поставщиков медицинских услуг по почте, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Вы можете позвонить нам и в том случае, если вы хотите узнать, принимает ли выбранный вами врач новых пациентов.

Выбор врачей и других поставщиков медицинских услуг

Вы знаете свои потребности в медицинской помощи лучше всего, поэтому будет лучше, если вы выберете себе основного лечащего врача сами.

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

Это изменение вступит в силу в первый день следующего месяца.

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

План Aetna Better Health of California может попросить вас выбрать другого основного лечащего врача, если врач не принимает новых пациентов, покинул сеть плана Aetna Better Health of California или не обслуживает пациентов вашего возраста. Кроме того, план Aetna Better Health of California или ваш основной лечащий врач может попросить вас перейти к другому врачу, если вы не ладите со своим основным лечащим врачом или не соглашаетесь с ним, или если вы пропускаете или опаздываете на приемы. Если плану Aetna Better Health of California необходимо сменить вашего основного лечащего врача, вам сообщат об этом в письменном виде.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Если вы смените своего основного лечащего врача, вам отправят по почте новую идентификационную карточку участника плана Aetna Better Health of California. На ней будет указано имя вашего нового основного лечащего врача. Если у вас есть вопросы, касающиеся получения новой идентификационной карточки, пожалуйста, позвоните в отдел обслуживания участников.

Приемы у врачей

Когда вы нуждаетесь в медицинских услугах:

- позвоните своему основному лечащему врачу;
- перед тем как позвонить, приготовьте свой идентификационный номер участника плана Aetna Better Health of California;
- если офис врача закрыт, оставьте свои имя, фамилию и номер телефона;
- когда вы пойдете на прием, возьмите с собой карточку BIC и идентификационную карточку участника плана Aetna Better Health of California;
- при необходимости попросите помочь вам добраться до места приема;
- при необходимости попросите предоставить вам языковую помощь или услуги устного перевода;
- не опаздывайте на прием;
- сразу же позвоните в офис врача, если вы не можете прийти на прием или запаздываете;
- заранее приготовьте вопросы, которые вы хотите задать, и принесите с собой список принимаемых лекарств.

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

Оплата услуг

Вам **не** нужно ничего платить за покрываемые услуги. В большинстве случаев вы не должны получать счетов от поставщиков медицинских услуг. 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Если вы получили счет, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. 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. За исключением неотложной и срочной медицинской помощи 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.

Если вы заплатили по счету или внесли доплату, но считаете, что не должны были их платить, вы также можете подать плану Aetna Better Health of California запрос о возмещении расходов. 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 на возмещение расходов и определит, можете ли вы получить компенсацию. Если у вас есть вопросы или вы хотите получить бланк для запроса возмещения расходов, звоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Направления

При необходимости ваш основной лечащий врач будет направлять вас к врачам-специалистам. Специалист – это врач, который получил дополнительное образование в определенной области медицины. Ваш основной лечащий врач выберет специалиста совместно с вами. Сотрудники офиса основного лечащего врача могут помочь вам записаться на прием к специалисту.

К другим услугам, которые могут потребовать направления, относятся процедуры, проводимые в кабинете врача, рентген, анализы, услуги по охране психического здоровья и лечение алкогольной и наркотической зависимости.

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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 телефону **1-855-776-9076 (TTY: 711)**.

Направление не требуется для получения следующих услуг:

- Визиты к основному лечащему врачу
- Визиты к акушеру/гинекологу
- Срочная или неотложная медицинская помощь
- Услуги для взрослых в деликатных ситуациях, например если вы подверглись изнасилованию
- Планирование семьи (чтобы получить более подробную информацию, обратитесь на линию California Family Planning Information and Referral Service по телефону **1-800-942-1054**)
- Анализы на ВИЧ и консультирование по ВИЧ (только для несовершеннолетних в возрасте от 12 лет)
- Лечение инфекций, передающихся половым путем (только для несовершеннолетних в возрасте от 12 лет)
- Иглоукалывание (два сеанса в месяц; дополнительные сеансы потребуют получения направления)
- Услуги мануальной терапии (если они оказываются медицинским центром, отвечающим федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), или сельской медицинской клиникой (Rural Health Clinic, RHC))
- Услуги подиатрии (если они оказываются медицинским центром, отвечающим федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), или сельской медицинской клиникой (Rural Health Clinic, RHC))
- Покрываемые стоматологические услуги
- Первоначальная оценка психического здоровья



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Кроме того, несовершеннолетним не требуется направление для получения следующих услуг:

- Амбулаторные услуги по охране психического здоровья в следующих ситуациях:
 - Сексуальное или физическое насилие
 - Риск нанесения вреда себе или окружающим
- Ведение беременности
- Услуги в случае изнасилования
- Лечение злоупотребления наркотическими веществами или алкоголем

Предварительное разрешение

Перед оказанием некоторых видов услуг ваш основной лечащий врач 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.

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.

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

- Госпитализация в ситуации, не требующей неотложной медицинской помощи
- Услуги за пределами зоны обслуживания плана Aetna Better Health of California
- Амбулаторная хирургия
- Долгосрочный уход в учреждении сестринского ухода
- Специализированное лечение



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Перед обращением за некоторыми услугами необходимо получить предварительное разрешение (предварительное утверждение). В соответствии с разделом 1367.01(h)(2) Кодекса по вопросам охраны здоровья и безопасности, план Aetna Better Health of California принимает решения в отношении предварительного разрешения плановых медицинских услуг в течение 5 рабочих дней после получения 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 ускоренное (быстрое) решение о предварительном разрешении. План Aetna Better Health of California сообщит о своем решении в кратчайшие сроки с учетом состояния вашего здоровья, но в любом случае не позднее, чем через 72 часа после получения запроса.

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 потребуется дополнительная информация или больше времени.

Для получения неотложной медицинской помощи предварительное разрешение не требуется, даже если поставщик медицинских услуг не входит в сеть плана. Если вы беременны, это включает медицинскую помощь при схватках и родах.

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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Если вы хотите получить заключение другого врача, вы можете обратиться к поставщику медицинских услуг, входящему в сеть плана, по вашему выбору. Если вам требуется помощь с поиском такого врача, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

План Aetna Better Health of California оплатит независимое заключение второго врача, если вы или поставщик медицинских услуг, входящий в сеть плана, попросите об этом и второй 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.

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 план Aetna Better Health of California сообщит вам в течение 5 рабочих дней, можете ли вы обратиться за независимым заключением к врачу, не входящему в нашу сеть. 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 примет решение в течение 72 часов.

Если план Aetna Better Health of California отклонит ваш запрос об обращении к другому врачу за независимым заключением, вы можете подать апелляцию. Подробнее об апелляциях см. на стр. 101 данного Справочника участника.

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 основного лечащего врача не требуется. Если вам нужна помощь в поиске специалиста по женским заболеваниям, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Вы также можете в любое время обратиться в справочную службу Nurse Line по этому же номеру (**1-855-772-9076**). Следуйте указаниям автоматической системы, чтобы вас соединили с этой справочной службой.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Своевременный доступ к услугам

Срочная медицинская помощь, не требующая предварительного разрешения (предварительного утверждения)	48 часов
Срочная помощь, требующая предварительного разрешения (предварительного утверждения)	96 часов
Несрочная плановая первичная медицинская помощь	10 рабочих дней
Несрочные услуги врача-специалиста	15 рабочих дней
Несрочные услуги немедицинского специалиста в области психического здоровья	10 рабочих дней
Несрочные вспомогательные услуги для диагностики или лечения травмы, заболевания или других проблем со здоровьем	15 рабочих дней
Ожидание на линии при обращении по телефону в обычные рабочие часы	10 минут
Оценка состояния при обращении за неотложной помощью – эти услуги доступны круглосуточно и ежедневно	Круглосуточно и ежедневно – не более 30 минут
Первый прием для получения предродового ухода	10 рабочих дней



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Время в пути и расстояние до места получения услуг

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

Если Aetna Better Health не может предоставить вам доступ к медицинским услугам с соблюдением этих стандартов времени в пути и расстояния, может использоваться другой стандарт, называемый альтернативным стандартом доступа. Чтобы ознакомиться со стандартами времени в пути и расстояния, которые план Aetna Better Health обязан соблюдать в округе, в котором вы проживаете, посетите веб-сайт aetnabetterhealth.com или позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Если вам необходимы услуги специалиста, но его офис находится далеко от вашего места жительства, вы можете позвонить в отдел обслуживания участников по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**, чтобы получить помощь в поиске специалиста, который находится ближе. Если план Aetna Better Health не сможет найти специалиста, находящегося ближе, вы можете попросить план Aetna Better Health предоставить вам транспортные услуги для посещения другого специалиста, даже если его офис находится далеко от места вашего жительства. Расстояние считается далеким, если вы не можете добраться до офиса специалиста в пределах стандартов времени в пути и расстояния, которые план Aetna Better Health обязан соблюдать в вашем округе, независимо от того, какой альтернативный стандарт доступа план Aetna Better Health может использовать для вашего конкретного почтового индекса.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

4. ЛЬГОТЫ И услуги

Что покрывает ваш план

В данном разделе 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. Ваш план медицинского страхования может покрыть необходимые по медицинским показаниям услуги поставщика, не входящего в сеть. Но для этого вы должны подать плану Aetna Better Health of California просьбу об этом. 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.

План Aetna Better Health of California покрывает следующие виды услуг:

- амбулаторные услуги;
- неотложная медицинская помощь;
- услуги хосписа и паллиативная помощь;
- лечение в больнице;
- уход при беременности и за новорожденными;
- рецептурные препараты;
- реабилитационные и абилитационные услуги и средства;
- лабораторные и радиологические услуги, такие как рентген;
- профилактические услуги и контроль хронических заболеваний;
- услуги по охране психического здоровья;



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- лечение наркотической и алкогольной зависимости;
- услуги врачей-педиатров;
- услуги по проверке и коррекции зрения;
- неэкстренная транспортировка на медицинском транспорте;
- транспортировка на немедицинском транспорте;
- услуги долгосрочного ухода и поддержки (Long-term services and supports, LTSS) – только для участников, проживающих в округе Сан-Диего.

Прочтите каждый из приведенных ниже разделов, чтобы получить более подробную информацию об услугах, которые вы можете получить.

Льготы по программе Medi-Cal

Амбулаторные услуги

- **Прививки для взрослых**
 - Вы можете получить услуги вакцинации для взрослых (прививки) в аптеке или у поставщика медицинских услуг, входящих в сеть плана, без предварительного разрешения. План Aetna Better Health of California покрывает прививки, рекомендованные Консультативным комитетом по практикам иммунизации (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) Центров по контролю и профилактике заболеваний (Centers for Disease Control and Prevention, CDC).
- **Лечение аллергии**
 - План Aetna Better Health of California покрывает тестирование и лечение аллергии, включая алерговакцинацию, 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- **Услуги мануальной терапии**

- о 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. План Aetna Better Health может выдать предварительное разрешение на дополнительные визиты, 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;
- а также
- всем участникам, когда услуги предоставляются в амбулаторном отделении больницы, медицинском центре, отвечающем федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), или сельской медицинской клинике (Rural Health Clinic, RHC).

- **Услуги диализа / гемодиализа**

- о План Aetna Better Health of California покрывает диализные процедуры. План Aetna Better Health of California также покрывает услуги по гемодиализу (хронический диализ), если ваш основной лечащий врач и план Aetna Better Health of California одобряют эти услуги.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- **Амбулаторная хирургия**

- План Aetna Better Health of California покрывает амбулаторные хирургические процедуры. Те услуги, которые необходимы для диагностических целей, а также процедуры, которые считаются необязательными, и некоторые амбулаторные медицинские процедуры требуют предварительного разрешения (предварительного утверждения).

- **Услуги терапевта**

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

- **Лечение заболеваний стоп (подиатрия)**

- План Aetna Better Health 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.

- **Лечебные терапии**

- План Aetna Better Health of California покрывает различные лечебные терапии, в том числе:
 - химиотерапию;
 - лучевую терапию.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Услуги по охране психического здоровья

• **Амбулаторные услуги по охране психического здоровья**

- План Aetna Better Health of California покрывает первоначальную оценку психического здоровья 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 основной лечащий врач или поставщик услуг по охране психического здоровья даст 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 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, принадлежности и расходные материалы;
 - психиатрическое консультирование.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Для получения дополнительной информации об услугах по охране психического здоровья, покрываемых планом Aetna Better Health of California, вы можете позвонить по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
- Если обследование покажет, что у вас имеется более тяжелое нарушение и вы нуждаетесь в специализированных услугах по охране психического здоровья (specialty mental health services, SMHS), ваш основной лечащий врач или поставщик услуг по охране психического здоровья направит вас в службу психологической и психиатрической помощи вашего округа для прохождения обследования. Для получения дополнительной информации прочитайте раздел «Что не покрывает ваш план» на стр. 73.

Неотложная медицинская помощь

- **Стационарные и амбулаторные услуги, необходимые для лечения экстренного состояния, при котором требуется неотложная медицинская помощь**

План Aetna Better Health of California покрывает все услуги, которые необходимы для лечения экстренного состояния, требующего оказания неотложной медицинской помощи, если вы находитесь на территории США или нуждаетесь в госпитализации, находясь 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, обладая средними знаниями в области здоровья и медицины, мог обоснованно предположить, что неоказание неотложной 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**



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- 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.
- **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.

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.

Услуги хосписа – это льгота, предлагаемая неизлечимо больным. 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
- Препараты и лекарственные средства
- Консультирование
- Непрерывный сестринский уход на круглосуточной основе в периоды кризиса и по мере необходимости, чтобы неизлечимо больной человек мог продолжать жить дома



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- 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 – 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.

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 процедур.

- **Лечение в больнице**

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

- **Хирургические операции**

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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Уход при беременности и за новорожденными

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

- обучение кормлению грудью и соответствующие принадлежности;
- роды и послеродовой уход;
- дородовой уход;
- услуги родильных центров;
- услуги сертифицированной медсестры-акушерки (Certified Nurse Midwife, CNM);
- услуги лицензированной акушерки (Licensed Midwife, LM);
- диагностика генетических нарушений у плода и консультирование.

Рецептурные препараты

Покрываемые препараты

Ваш врач может выписывать вам рецепты на лекарства, которые включены в Список предпочтительных препаратов (Preferred Drug List, PDL) плана Aetna Better Health of California, с учетом исключений и лимитов. Список предпочтительных препаратов плана Aetna Better Health of California иногда называют «формуляром». При использовании по назначению лекарства, включенные в Список предпочтительных препаратов, являются безопасными и эффективными. Список периодически обновляется группой врачей и фармацевтов.

- Такие обновления помогают обеспечить безопасность и эффективность включенных в него лекарств.
- Если ваш врач считает, что вам нужно принимать лекарство, которое не входит в Список, он должен перед назначением лекарства обратиться в план Aetna Better Health of California за разрешением.

Чтобы узнать, входит ли какое-либо лекарство в Список предпочтительных препаратов (preferred drug list, PDL) плана Aetna Better Health of California, или чтобы получить копию этого Списка, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Вы также можете найти Список предпочтительных препаратов по адресу **AetnaBetterHealth.com/California/members/pharmacy**.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Иногда до назначения лекарства необходимо получить разрешение от плана Aetna Better Health of California. План Aetna Better Health of California рассматривает такие запросы и принимает решения по ним в течение 24 часов.

- Фармацевт или сотрудники отделения неотложной помощи могут выдать вам экстренный запас лекарства на 72 часа, если сочтут, что это необходимо в вашей ситуации. План Aetna Better Health of California оплатит такой экстренный запас.
- Если план Aetna Better Health of California отклонит запрос, вам отправят письмо с объяснением причин и списком других лекарств и видов лечения, которые вы можете попробовать.

Аптеки

Вы должны получать лекарства по рецепту (в том числе дополнительные порции) в аптеке, которая сотрудничает с планом Aetna Better Health of California. Список аптек, сотрудничающих с планом Aetna Better Health of California, можно найти в нашем Перечне поставщиков услуг по адресу **AetnaBetterHealth.com/California/find-provider**. Чтобы найти аптеку, расположенную недалеко от вашего дома, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

После того как вы выберете аптеку, отнесите туда свои рецепты. Иногда врачи направляют рецепты напрямую в аптеку. Дайте сотрудникам аптеки рецепты и покажите свою идентификационную карточку участника плана Aetna Better Health of California. 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Реабилитационные и абилитационные услуги и средства

План покрывает следующее:

- **Иглоукалывание**

План Aetna Better Health of California покрывает иглоукалывание, необходимое для предотвращения, модификации или облегчения сильной и стойкой хронической боли, вызванной общепризнанным медицинским состоянием. Лимит амбулаторных услуг иглоукалывания (с электрической стимуляцией игл или без нее): услуги иглоукалывания, аудиологии, мануальной терапии, эрготерапии и речевой терапии (в любом их сочетании) ограничены двумя визитами в месяц. План Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение (предварительное утверждение) на дополнительные визиты, если это необходимо по медицинским показаниям.

- **Аудиология (услуги по проверке и коррекции слуха)**

План Aetna Better Health покрывает услуги аудиологов. Лимит услуг аудиологии: услуги аудиологии, иглоукалывания, мануальной терапии, эрготерапии и речевой терапии (в любом их сочетании) ограничены двумя визитами в месяц. План Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение (предварительное утверждение) на дополнительные визиты, если это необходимо по медицинским показаниям.

- **Услуги по охране психического здоровья**

К лечению поведенческих нарушений 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 функционировать в обществе.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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, одобрены планом, и предоставляться в соответствии с утвержденным планом лечения.

- ***Клинические исследования методов лечения рака***

План Aetna Better Health of California покрывает услуги, полученные в рамках клинического исследования, если они направлены на профилактику, выявление или лечение рака или других угрожающих жизни состояний, при условии, что исследование проводится Управлением по контролю качества пищевых продуктов и лекарственных средств (Food and Drug Administration, FDA), Центрами по контролю и профилактике заболеваний (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) или Центрами услуг Medicare и Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS). Исследование должно быть одобрено Национальными институтами здоровья, FDA, Министерством обороны или Управлением по делам ветеранов.

- ***Услуги кардиореабилитации***

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

- ***Пластическая хирургия***

План Aetna Better Health of California не покрывает пластические хирургические процедуры по изменению формы нормальных структур тела с целью улучшения внешнего вида.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- **Медицинское оборудование длительного пользования:**

План Aetna Better Health of California покрывает приобретение или аренду медицинских принадлежностей, оборудования и других услуг по рецепту врача. 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. План Aetna Better Health of California не покрывает оборудование, изделия и принадлежности, предназначенные для повышения комфорта или удобства, а также товары класса люкс.

- **Энтеральное и парентеральное питание**

Такие методы доставки пищевых веществ в организм используются, когда состояние здоровья не позволяет человеку принимать пищу нормальным образом. План Aetna Better Health of California покрывает энтеральное и парентеральное питание при наличии медицинских показаний.

- **Слуховые аппараты**

План Aetna Better Health of California покрывает слуховые аппараты, если у вас диагностирована потеря слуха и у вас имеется рецепт от своего врача. План Aetna Better Health of California может также покрыть аренду слуховых аппаратов, запасные части и батарейки для вашего первого слухового аппарата.

- **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.

- **Медицинские принадлежности, оборудование и приборы**

План Aetna Better Health of California покрывает медицинские принадлежности, если они были предписаны врачом.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- **Эрготерапия**

План Aetna Better Health of California покрывает услуги эрготерапии (occupational therapy), включая оценку потребностей в эрготерапии, планирование лечения, проведение лечения, обучение и консультации. Лимит услуг эрготерапии: услуги эрготерапии, иглоукалывания, аудиологии, мануальной и речевой терапии (в любом их сочетании) ограничены двумя визитами в месяц. План Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение (предварительное утверждение) на дополнительные визиты, 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, или 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.

- **Физиотерапия**

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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- **Легочная реабилитация**

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

- **Реконструктивная хирургия**

План Aetna Better Health of California покрывает хирургические процедуры по коррекции или восстановлению аномальных структур организма для улучшения или восстановления внешнего вида в максимально возможной степени. Аномальные структуры вызываются врожденным дефектом, нарушением развития, травмой, инфекцией, опухолью или заболеванием.

- **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. Лимит услуг речевой терапии: услуги речевой терапии, иглоукалывания, аудиологии, мануальной и эрготерапии (в любом их сочетании) ограничены двумя визитами в месяц. План Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение (предварительное утверждение) на дополнительные визиты, если это необходимо по медицинским показаниям.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- **Услуги для трансгендеров**

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

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 и скрининга покрываются по медицинским показаниям.

Профилактические услуги и контроль над хроническими заболеваниями

План покрывает следующее:

- прививки, рекомендованные Консультативным комитетом по практикам иммунизации;
- услуги по планированию семьи;
- услуги, рекомендованные программой Bright Futures Управления здравоохранения и медицинского обслуживания;
- профилактические услуги для женщин, рекомендованные Институтом медицины;
- услуги для лиц, желающих бросить курить;
- профилактические услуги, включенные в списки А и В Рабочей группы по профилактическим услугам США.

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 некоторые формы контрацепции, утвержденные FDA. Для получения услуг по планированию семьи обратитесь к своему основному лечащему врачу или акушеру/гинекологу, входящему в сеть плана Aetna Better Health of California.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Вы также можете обратиться к врачу или в клинику, не связанные с планом Aetna Better Health of California (предварительное разрешение от плана Aetna Better Health of California не требуется). Услуги стороннего поставщика, не являющегося специалистом по планированию семьи, могут не покрываться. Чтобы узнать больше, звоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Программа профилактики диабета Diabetes Prevention Program

Программа профилактики диабета Diabetes Prevention Program (DPP) – это научно-обоснованная программа, помогающая внести изменения в образ жизни. Она ставит целью предотвращение или отсрочку развития диабета 2-го типа у людей с диагнозом преддиабета. Программа рассчитана на один год. Участие в ней может быть продлено еще на год, если участник отвечает определенным требованиям. Программа предлагает, в частности, следующие услуги и поддержку, помогающие внести изменения в образ жизни:

- 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.

Лечение наркотической и алкогольной зависимости

План покрывает:

- Скрининг на злоупотребление алкоголем и психологическое консультирование при злоупотреблении алкоголем



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Услуги врачей-педиатров

План покрывает:

- Ранние и периодические скрининги, диагностические услуги и лечение.
 - Если вам или вашему ребенку еще не исполнился 21 год, план Aetna Better Health of California покрывает профилактические визиты к врачу (well-child visit). Профилактические визиты к врачу – это комплекс превентивных, скрининговых, диагностических и лечебных услуг.
 - План Aetna Better Health of California запишет на прием и предоставит транспорт, чтобы помочь ребенку получить необходимые услуги.
 - Во время профилактических визитов могут проводиться регулярные осмотры и скрининги, позволяющие диагностировать заболевания на ранней стадии, в том числе проблемы с зубами, слухом, психическим здоровьем и любые расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ. План Aetna Better Health of California покрывает все необходимые скрининговые обследования (в том числе анализ на определение уровня свинца в крови) в любое время, не обязательно в рамках регулярных осмотров. К профилактическим услугам также относятся прививки, необходимые вам или вашему ребенку. План Aetna Better Health of California обязан обеспечивать, чтобы все участвующие в нем дети могли получать необходимые прививки во время любого визита в медицинское учреждение.
 - 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 уменьшить. 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
 - Физио-, речевая/языковая и эрготерапии



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Медицинские услуги на дому, в том числе медицинское оборудование, расходные материалы и приборы
- Услуги по проверке и коррекции зрения и слуха, в том числе очки и слуховые аппараты
- Лечение расстройств аутистического спектра и других нарушений развития
- Координация обслуживания, в том числе целевая, а также санитарное просвещение
- Реконструктивная хирургия – операции по коррекции или восстановлению аномальных структур организма, вызванных врожденным дефектом, нарушением развития, травмой, инфекцией, опухолью или заболеванием, которые проводятся для улучшения функционирования или восстановления внешнего вида
- Если такие услуги необходимы по медицинским показаниям и план Aetna Better Health of California не несет ответственность за их оплату, то план Aetna Better Health of California поможет вам получить доступ к необходимым услугам. В число этих услуг входят:
 - Лечебные и реабилитационные услуги в связи с алкогольной и наркотической зависимостью
 - Лечение стоматологических проблем, в том числе ортодонтия
 - Услуги персональной медсестры

Услуги по уходу за зрением

План покрывает:

- Плановые проверки зрения – один раз каждые 24 месяца; план Aetna Better Health of California может выдать предварительное разрешение (предварительное утверждение) на дополнительные услуги, если это необходимо по медицинским показаниям.
- Очки (оправы и линзы) – один раз каждые 24 месяца; контактные линзы, когда они необходимы при таких заболеваниях, как афакия, аниридия и кератоконус.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Неэкстренная транспортировка на медицинском транспорте

Вы имеете право на получение услуг неэкстренной транспортировки на медицинском транспорте (nonemergency medical transportation, NEMT), если ваше заболевание или физическое состояние не позволяет вам добраться на прием у врача для получения медицинских услуг, стоматологической помощи, услуг по охране психического здоровья или лечения зависимости от психоактивных веществ, на машине, автобусе, поезде или такси и план оплачивает лечение вашего заболевания или состояния. Перед тем как получить такие услуги, вам необходимо запросить их через своего врача, который с учетом состояния вашего здоровья назначит необходимый вид транспорта.

Для неэкстренной транспортировки на медицинском транспорте используются машины скорой помощи, микроавтобусы для перевозки лежачих больных, микроавтобусы с подъемником для кресел-колясок и воздушный транспорт. Для оказания таких услуг не используются легковые автомобили, автобусы и такси. План Aetna Better Health of California оплачивает самый недорогой способ неэкстренной 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.

Услуги неэкстренной транспортировки на медицинском транспорте предоставляются в следующих случаях:

- Услуги необходимы с учетом физических возможностей или состояния здоровья и имеется письменное предписание врача; или если 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.
- Услуги заранее одобрены планом Aetna Better Health of California после получения письменного предписания врача.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Чтобы запросить услуги неэкстренной транспортировки на медицинском транспорте, предписанные вашим врачом, позвоните в план Aetna Better Health of California по телефону **1-855-772-9076** или в компанию Access2Care, которая предоставляет транспортные услуги участникам плана Aetna Better Health of California, по телефону **1-888-334-8352** по крайней мере за три (3) рабочих дня (понедельник–пятница) до приема у врача. Если транспортировка нужна срочно, позвоните как можно скорее. Перед звонком подготовьте свою идентификационную карточку участника плана.

Ограничения, налагаемые на услуги неэкстренной транспортировки на медицинском транспорте

Никаких ограничений на услуги неэкстренной транспортировки на медицинском транспорте на приемы у врачей и обратно (для получения медицинских услуг, стоматологической помощи, услуг по охране психического здоровья или лечения зависимости от психоактивных веществ), которые покрываются планом Aetna Better Health of California, не налагается, если такие услуги были предписаны вашим врачом. Если прием у врача покрывается программой Medi-Cal, но не через план медицинского страхования, сотрудники плана предоставят или помогут подать заявку на машину.

Что не покрывается?

Транспортировка не предоставляется, если ваши физические способности или состояние здоровья позволяют вам добраться на прием у врача на машине, автобусе, такси или другом легкодоступном виде транспорта.

Транспортировка не оплачивается, если медицинская услуга, за получением которой вы едете, не покрывается программой Medi-Cal. Список покрываемых услуг приводится в данном Справочнике участника.

Стоимость для участников

Услуги транспортировки предоставляются бесплатно, если они были утверждены планом Aetna Better Health of California.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Транспортировка на немедицинском транспорте

Вы можете получить услуги транспортировки в медицинское учреждение на немедицинском транспорте (non-medical transportation, NMT), если:

- транспортировка на прием у врача и обратно для получения услуги, покрываемой программой Medi-Cal, предписана вашим врачом;
- 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. Если участник добрался на прием сам в частном транспортном средстве, а не через сотрудничающую с нами транспортную компанию и без использования автобусного билета, ваучера на такси или железнодорожного билета, план Aetna Better Health of California возместит расходы за пройденные мили.

Прежде чем вам будет разрешено получить возмещение расходов за пройденные мили, вы должны будете заявить плану Aetna Better Health of California по телефону, электронной почте или лично, что пытались воспользоваться другими возможными способами транспортировки, но вам это не удалось. План Aetna Better Health of California позволяет использовать самый дешевый тип немедицинского транспорта, который отвечает вашим медицинским потребностям.

Чтобы запросить услуги транспортировки на немедицинском транспорте, утвержденные вашим врачом, позвоните в план Aetna Better Health of California по телефону **1-855-772-9076** или в компанию Access2Care, которая предоставляет транспортные услуги участникам нашего плана, по телефону **1-888-334-8352** по крайней мере за три (3) рабочих дня (понедельник–пятница) до приема у врача, а в том случае, если вам требуется срочная медицинская помощь, – как можно скорее. Перед звонком приготовьте свою идентификационную карточку участника плана.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Ограничения, налагаемые на услуги транспортировки на немедицинском транспорте

Никаких ограничений на услуги транспортировки на немедицинском транспорте на приемы у врачей и обратно (для получения медицинских услуг, стоматологической помощи, услуг по охране психического здоровья или лечения зависимости от психоактивных веществ), не налагается, если такие услуги были утверждены вашим врачом. Если прием у врача покрывается программой Medi-Cal, но не через план медицинского страхования, сотрудники плана предоставят или помогут подать заявку на машину.

Что не покрывается?

Услуги транспортировки в медицинские учреждения на немедицинском транспорте не предоставляются в следующих случаях:

- По медицинским показаниям для получения покрываемых услуг требуется транспортировка на машине скорой помощи, микроавтобусе для перевозки лежачих больных, микроавтобусе с подъемником для кресел-колясок или другим способом неэкстренной 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.
- Услуга не покрывается программой Medi-Cal.

Стоимость для участников

Услуги транспортировки предоставляются бесплатно, если они были утверждены планом Aetna Better Health of California.

Услуги долгосрочного ухода и поддержки

План Aetna Better Health of California покрывает следующие услуги долгосрочного ухода и поддержки (long-term services and supports, LTSS) участникам, отвечающим определенным критериям:

- услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода, утвержденные планом Aetna Better Health of California;
- медицинские услуги на дому или по месту проживания, утвержденные планом Aetna Better Health of California;



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Что не покрывает ваш план

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

Иногда план Aetna Better Health of California не покрывает какую-либо услугу, но вы можете получить ее по программе FFS Medi-Cal. Эти услуги перечислены в данном разделе. Чтобы узнать больше, звоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Специализированные услуги по охране психического здоровья

Окружные службы психологической и психиатрической помощи предоставляют специализированные услуги по охране психического здоровья (specialty mental health services, SMHS) участникам программы Medi-Cal при наличии медицинских показаний. В их число могут входить следующие амбулаторные, реабилитационные и стационарные услуги:

- Амбулаторные услуги:
 - услуги психиатрической помощи (обследование, разработка плана лечения, лечение, реабилитация и сопутствующие услуги);
 - помощь в получении и приеме лекарств;
 - интенсивная терапия с дневным пребыванием;
 - реабилитационные услуги с дневным пребыванием;
 - кризисные интервенции;
 - стабилизация кризисных состояний;
 - целевая координация обслуживания;
 - поведенческая терапия;
 - координация интенсивной терапии (intensive care coordination, ICC);
 - интенсивные услуги на дому (intensive home-based services, IHBS);
 - лечебный фостерный уход (therapeutic foster care, TFC).
- Услуги учреждений пансионатного типа:
 - услуги лечения с проживанием для взрослых;
 - кризисная терапия с проживанием.
- Стационарные услуги:
 - стационарное психиатрическое лечение острых состояний;
 - специализированные стационарные психиатрические услуги;
 - услуги психиатрических клиник.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Для получения дополнительной информации о специализированных услугах по охране психического здоровья, предоставляемых окружной службой психологической и психиатрической помощи, позвоните в администрацию своего округа. Чтобы найти номера бесплатных телефонных линий во всех округах, посетите веб-сайт

www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx.

Лечение наркотической или алкогольной зависимости

План покрывает:

- амбулаторные услуги лечения алкогольной и наркотической зависимости, в том числе в реабилитационных центрах.

Стоматологические услуги

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

- Диагностический и профилактический уход за полостью рта (например, осмотры, рентген и чистки зубов)
- Неотложная 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
- Пародонтологический уход
- Полные и частичные зубные протезы
- Ортодонтия для детей, отвечающих определенным требованиям

Если у вас есть вопросы или вы хотите получить более подробную информацию о стоматологических услугах, позвоните в компанию Denti-Cal по телефону **1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)**. Вы также можете посетить веб-сайт Denti-Cal по адресу **denti-cal.ca.gov**.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Пребывание в учреждении долгосрочного ухода

План Aetna Better Health of California покрывает пребывание в учреждении долгосрочного ухода в течение месяца, в котором вы поступили в него, и в течение еще одного месяца после этого. План Aetna Better Health of California **не** покрывает более продолжительное пребывание в учреждении долгосрочного ухода.

Если ваше пребывание в учреждении долгосрочного ухода продлится дольше месяца, следующего за месяцем, в котором вы в него поступили, оно будет покрываться по стандартной программе Medi-Cal. Чтобы узнать больше, звоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

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

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

- программа услуг для детей штата Калифорния (California Children's Services, CCS).

Прочтите каждый из разделов ниже, чтобы узнать больше. Или позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Программа услуг для детей штата Калифорния (California Children's Services, CCS)

CCS – это программа штата, предоставляющая лечение 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 основной лечащий врач считает, что состояние вашего ребенка удовлетворяет условиям окружной программы CCS, ваш ребенок может получить направление в эту программу.

Сотрудники CCS примут решение относительно того, имеет ли ваш ребенок право на получение услуг по этой программе. Если ваш ребенок может получать услуги по этой программе, то поставщики медицинских услуг, сотрудничающие с CCS, будут осуществлять лечение заболевания или



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 программой CCS. Чтобы CCS покрывала какие-либо услуги, эта программа должна одобрить поставщика медицинских услуг, услуги и оборудование.

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 со 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Услуги CCS оплачивает штат. Если ваш ребенок не имеет права на услуги CCS, он продолжит получать необходимые по медицинским показаниям услуги в рамках плана Aetna Better Health of California.

Чтобы узнать больше о CCS, звоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Другие программы и услуги для получающих льготы Medi-Cal

Существуют другие программы и услуги для получающих льготы Medi-Cal, в том числе:

- донорство органов и тканей;
- программа профилактики диабета Diabetes Prevention Program;
- программа Health Homes Program (HHP).

Прочтите каждый из разделов ниже, чтобы узнать больше о других программах и услугах для участников со страховкой Medi-Cal.

Донорство органов и тканей

Каждый из нас может помочь спасти жизнь других людей, став донором 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 основному лечащему врачу. Вы также можете посетить веб-сайт Министерства здравоохранения и социального обеспечения США по адресу **organdonor.gov**.

Программа Health Homes Program

План Aetna Better Health of California покрывает услуги по программе Health Homes Program (HHP) для участников с определенными хроническими заболеваниями. Эти услуги призваны помочь в координации медицинских услуг, услуг по охране психического здоровья и услуг долгосрочного ухода и поддержки (long-term services and supports, LTSS) по месту жительства для участников с хроническими заболеваниями.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

С вами свяжутся, если вы имеете право на участие в этой программе. Вы также можете позвонить в план Aetna Better Health of California или поговорить со своим врачом или персоналом клиники, чтобы узнать, можете ли вы получать услуги по программе ННР.

Вы можете иметь право на участие в программе ННР, если:

- у вас имеются определенные хронические заболевания (вы можете позвонить в план Aetna Better Health of California, чтобы узнать, какие это заболевания), и вы отвечаете одному из следующих требований:
 - у вас имеются три или более хронических заболевания, дающих право на участие в программе ННР;
 - вы лечились в больнице в последние 12 месяцев;
 - вы обращались в отделение неотложной помощи три или более раз в последние 12 месяцев; или
 - вам негде жить.

Вы не имеете права на участие в программе ННР, если:

- вы получаете услуги хосписа; или
- находитесь в учреждении квалифицированного сестринского ухода уже больше месяца после истечения месяца, в котором вы в него поступили.

Услуги, покрываемые по программе ННР

Программа ННР закрепит за вами координатора и группу обслуживания, которые совместно с вами и обслуживающими вас поставщиками медицинских услуг, например врачами, специалистами, фармацевтами, специалистами по ведению пациентов и другими, будут координировать ваше обслуживание. План Aetna Better Health of California предоставляет следующие услуги по программе ННР:

- Комплексное управление обслуживанием
- Координация обслуживания
- Пропаганда здорового образа жизни
- Комплексный уход в переходный период
- Индивидуальная поддержка и поддержка, оказываемая членам семьи
- Направления в местные и социальные организации, оказывающие помощь и поддержку



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Стоимость для участников

Участие в программе ННР бесплатное.

Координация обслуживания

План Aetna Better Health of California предлагает услуги координации обслуживания бесплатно. Если у вас есть вопросы относительно вашего здоровья или здоровья вашего ребенка, позвоните по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Запрос об оказании вам услуг может подать нашему отделу координации обслуживания ваш врач или член вашей семьи. Кроме того, вы можете в любое время запросить услуги координации обслуживания сами, позвонив в наш отдел обслуживания участников по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Как только отдел координации обслуживания получит запрос, с вами свяжутся напрямую.

Координатор обслуживания может помочь вам с любыми имеющимися у вас проблемами со здоровьем. Координатор обслуживания поможет вам определить ваши индивидуальные цели по защите здоровья, составить план достижения этих целей и будет предоставлять поддержку на пути к их достижению.

Координатор обслуживания хорошо осведомлен о том, какие услуги и помощь предлагаются в месте вашего жительства, и поможет вам получить доступ к ним. Координатор обслуживания также может взаимодействовать с вашим врачом, чтобы лучше помочь вам. Координатор обслуживания сможет ответить на любые ваши вопросы, предоставить вам информацию о поставщиках медицинских услуг, льготах и полезных ресурсах, а также информацию, касающуюся ваших конкретных потребностей в медицинской помощи.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Программа контроля хронических заболеваний

Услуги этой программы предлагаются участникам, у которых имеются любые из перечисленных заболеваний:

- Диабет
- Сердечная недостаточность
- Болезнь коронарных артерий
- Депрессия
- Астма
- Хроническое обструктивное заболевание легких
- Гипертония

Специалисты по координации обслуживания плана Aetna Better Health Care предоставляют помощь и услуги по этой программе с учетом выявленных потребностей участников, помогая им как можно лучше самостоятельно контролировать хронические заболевания.

Участники могут получить доступ к услугам программы контроля хронических заболеваний разными способами, в том числе сообщив о своем диагнозе во время оценки состояния здоровья, в анкете или при прохождении обследования, или получив направление.

Участники, отвечающие критериям, будут уведомлены о своем праве на участие в программе и получат информацию об услугах, которые помогут им лучше контролировать свои хронические заболевания. Участники могут выйти из программы в любое время. Для получения дополнительной информации позвоните в план Aetna Better Health of California по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Оценка новых 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:



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Медицинские и хирургические процедуры
- Устройства
- Лекарства
- Услуги по охране психического здоровья
- Организационные и вспомогательные системы

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:

- Улучшит ли она здоровье наших участников?
- Дало ли правительство окончательное одобрение на эту новую медицинскую услугу?

Планы по использованию новых технологий и услуг рассматриваются и утверждаются Советом по клинической политике (Clinical Policy Council), 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

5. 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 приведены юридические уведомления, на ознакомление с которыми вы имеете право как участник плана Aetna Better Health of California.

Ваши права

Ваши права как участника плана Aetna Better Health of California описаны ниже.

- Право знать стоимость услуги, которую вы хотите получить, но которая не покрывается планом Aetna Better Health.
- Право получать информацию о том, как подать жалобу, претензию, апелляцию или запрос слушания, в том числе информацию о ситуациях, при которых возможно ускоренное слушание на уровне штата, касательно плана Aetna Better Health или полученной медицинской помощи.
- Право использовать процедуры, описанные в данном Справочнике участника, для того чтобы задавать вопросы и сообщать о проблемах, связанных с получаемым медицинским обслуживанием или планом Aetna Better Health.
- Право делиться своими замечаниями о том, как улучшить наши политики и процедуры, в том числе касающиеся прав и обязанностей участников.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Право получать лечение и информацию с учетом вашей культурной или этнической принадлежности.
- Право на бесплатные услуги устного перевода для оказания содействия в получении необходимых медицинских услуг, если вы не говорите по-английски или имеете нарушение слуха.
- Право получить информацию о том, как составить предварительные распоряжения и распоряжение об искусственном поддержании жизни, в которых указывается, как должны приниматься решения об оказании вам медицинской помощи, если вы окажетесь не в состоянии принимать их сами.
- Право знать, как план Aetna Better Health платит поставщикам медицинских услуг, контролирует затраты и пользуется услугами сторонних организаций.
- Право получать неотложную медицинскую помощь в экстренных ситуациях без предварительного разрешения вашего основного лечащего врача и плана Aetna Better Health.
- Право получать письменные уведомления от плана Aetna Better Health, если медицинские услуги, запрошенные вашим основным лечащим врачом, будут сокращены, приостановлены, прекращены или не утверждены. Вы должны следовать инструкциям, изложенным в таком уведомлении.
- Право на уважительное отношение с должным учетом вашего права на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность вашей медицинской информации.
- Право на получение информации о врачах и других поставщиках медицинских услуг, входящих в сеть плана, о самом плане и о том, что он предлагает, в том числе о покрываемых услугах.
- Право выбрать основного лечащего врача из сети плана Aetna Better Health of California.
- Право быть вовлеченным в принятие решений о вашем медицинском обслуживании, включая право на отказ от лечения.
- Право подавать жалобы, в устной или письменной форме, на план или полученную медицинскую помощь.
- Право на получение услуг по координации обслуживания.
- Право подать апелляцию на решение об отказе, отсрочке или ограничении услуг или льгот.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Право получать 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, а также информацию о том, в каких случаях возможно проведение ускоренного слушания.
- Право на доступ и, если это разрешено законом, получение копий и внесение изменений и исправлений в свою медицинскую информацию.
- Право на выход из плана, подав соответствующий запрос. Следующие категории участников (помимо прочих) могут запросить ускоренный выход из плана: участники, получающие услуги в рамках программ Foster Care Program или Adoption Assistance Program; а также участники с особыми медицинскими потребностями.
- 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, или в виде аудиозаписи) 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 получение и обсуждение информации о доступных и альтернативных вариантах лечения, представленной с учетом состояния вашего здоровья и способности понять предоставляемую информацию.
- Право иметь доступ и получить копию вашей медицинской информации и попросить внести в нее изменения или исправления (в соответствии с п. 164.524 и п. 164.526 тома 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **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 учреждений для коренных американцев, услугам акушерок, услугам сельских медицинских клиник, лечению заболеваний, передающихся половым путем, и к неотложной медицинской помощи за пределами сети плана Aetna Better Health of California.

Ваши обязанности

Ваши обязанности как участника плана Aetna Better Health of California описаны ниже.

- 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 карточку участника плана, когда идете на приемы у врачей или получаете услуги. Не позволяйте никому другому пользоваться вашими карточками.
- Записывайтесь на приемы у врачей и не пропускайте их. Если вам нужно отменить прием, позвоните в кабинет врача не позднее чем за двадцать четыре (24) часа до назначенного времени.
- Уважительно относитесь к врачам, сотрудникам и всем работникам, оказывающим вам услуги.
- Знайте имя своего основного лечащего врача и координатора обслуживания (Care Manager), если они у вас есть.
- Будьте в курсе получаемого медицинского обслуживания и правил получения медицинской помощи.
- Сообщите плану и Департаменту здравоохранения штата, 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- 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.
- Обращайтесь в отделение неотложной 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 плану и Департаменту здравоохранения штата о своих проблемах, вопросах и беспокойствах.
- Если вам что-то непонятно в вашем медицинском обслуживании или поставленном диагнозе, попросите 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.
- Сообщите плану Aetna Better Health и Департаменту здравоохранения штата, если ваш адрес изменился. Сообщайте также об изменениях в семье, которые могут повлиять на право на участие в плане. Некоторые примеры: изменение размера семьи, изменение трудового статуса, переезд в другой штат или в другой округ внутри штата.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Сообщайте нам обо всех других имеющихся у вас медицинских страховках.
- Сообщите нам, если вы подали заявку на какие-либо другие медицинские льготы или уже получаете их.
- Приносите информацию о полученных прививках на все визиты ребенка к врачам (для детей в возрасте до 18 лет).
- Предоставьте своему врачу копии своего распоряжения об искусственном поддержании жизни и предварительных распоряжений.
- Следите за суммами, которые вы платите из своего кармана.

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.

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

**Настоящее уведомление действует с 1 января 2018 г.
Внимательно ознакомьтесь с ним.**

Что мы имеем в виду под «личной медицинской информацией»¹

¹Для целей настоящего уведомления «Aetna» и местоимения «мы», «нас» и «наш» относятся ко всем организациям категории НМО и дочерним компаниям Aetna Inc., имеющим лицензию на ведение страховой деятельности. Эти организации и компании считаются единой аффилированной компанией в контексте федеральных требований по обеспечению конфиденциальности.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

- имя и фамилия;
- дата рождения;
- полученные медицинские услуги;
- 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 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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:

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

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.

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 маленькую машину.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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.

Какие у вас есть 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- 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.

Вы можете в любое время суток и в любой день недели позвонить нам по бесплатному номеру **1-855-772-9076, (TTY: 711)**, чтобы:

- подать нам любую из упомянутых выше просьб;
- попросить 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 Better Health of California
Attn: Privacy Officer
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

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**



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Вы также можете подать жалобу о нарушении вашего права на конфиденциальность в Управление гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights). Позвоните нам по бесплатному номеру **1-855-772-9076 (TTY: 711)**, чтобы получить адрес Управления.

Если вы недовольны получаемыми услугами и сообщите об этом Управлению по защите 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.

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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 просмотреть копию самой свежей версии уведомления на нашем веб-сайте по адресу **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.

Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции

В некоторых случаях предоставляемые нами услуги оплачиваются сперва не планом Aetna Better Health of California, а другой стороной. Например, если вы попали в ДТП или получили травму на работе, ответственность за оплату будет нести в первую очередь другой страховщик или программа компенсаций работникам за травмы на рабочем месте.

Департамент здравоохранения штата Калифорния (California Department of Health Care Services, DHCS) имеет право и обязан требовать оплаты услуг, покрываемых программой Medi-Cal, другой стороной, если программа Medi-Cal не является плательщиком первой инстанции. 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:



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 получить дополнительную информацию, позвоните по телефону
916-445-9891.

Программа Medi-Cal соблюдает законы и нормативные акты, принятые штатом и федеральным правительством, касающиеся правовой ответственности третьих сторон за оплату медицинских услуг, оказываемых ее участникам. План Aetna Better Health of California примет все разумные меры к тому, чтобы программа Medi-Cal была плательщиком последней инстанции.

Вы должны подать заявку и получить страховое покрытие, которое доступно вам бесплатно или оплачивается штатом; такое страховое покрытие называется «другим страховым покрытием» (other health coverage, ОНС). Если вы не подадите заявку на бесплатное или оплачиваемое штатом страховое покрытие или утратите его, вам могут отказать в льготах по программе Medi-Cal и (или) вы можете потерять право на их получение. Если вы не сообщите незамедлительно о таком страховом покрытии и продолжите получать льготы Medi-Cal, на которые не имеете права, то вам, возможно, придется возместить Департаменту здравоохранения штата Калифорнии их стоимость.

Уведомление о возмещении за счет наследственного имущества

Программа Medi-Cal обязана добиваться возмещения средств на оплату стоимости медицинского обслуживания некоторых умерших участников Medi-Cal за счет их наследственного имущества, например, расходов на оплату страховых взносов за участие в плане координируемого медицинского обслуживания, услуг учреждений сестринского ухода, услуг на дому или по месту жительства, а также стоимости соответствующих стационарных услуг и рецептурных препаратов, предоставленных умершему участнику Medi-Cal, начиная с достижения им 55-летнего возраста (включительно). Если у умершего участника нет наследственного имущества или на момент смерти у него не имелось никакой собственности, средства возмещению не подлежат.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу AetnaBetterHealth.com/California.

Чтобы получить более подробную информацию о возмещении за счет наследственного имущества, позвоните по телефону **916-650-0490**. Вы также можете обратиться к юристу за консультацией.

Уведомление о действии

План Aetna Better Health of California будет направлять вам письмо с уведомлением о действии (Notice of Action, NOA) каждый раз при принятии решения не утвердить, задержать, прекратить или изменить оказание каких-либо медицинских услуг. Если вы не согласны с решением плана, вы всегда можете подать апелляцию плану Aetna Better Health of California.

План Aetna Better Health рассылает всем участникам, сотрудникам Aetna и всем поставщикам медицинских услуг уведомление, в котором объясняется следующее:

- Решения в отношении покрытия ухода и услуг принимаются после подтверждения участия в плане медицинского страхования и наличия покрытия и только с учетом их целесообразности, чтобы убедиться в том, что запрашиваемые услуги необходимы по медицинским показаниям.
- План Aetna Better Health не вознаграждает никаких поставщиков медицинских услуг и других лиц, сотрудничающих с нами, за отказ в покрытии услуг.
- Лица, принимающие решения в отношении покрытия услуг, не получают никакого финансового вознаграждения в случае отказа в покрытии или ограничения запрашиваемых услуг.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

6. Сообщение о проблемах и порядок их разрешения

Существуют два способа разрешения проблем, которые могут возникнуть у вас с планом Aetna Better Health of California:

- 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 не покрывать или внести изменения в ваши услуги.

Вы можете использовать процедуры подачи жалоб и апелляций, действующие в плане 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Вы всегда должны вначале сообщить плану Aetna Better Health of California, если у вас возникла какая-либо проблема. Позвоните нам по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**, чтобы сообщить о своей проблеме. Мы принимаем звонки круглосуточно и без выходных. Это не лишит вас никаких законных прав. Вы также не будете подвергнуты дискриминации или ответным мерам за подачу жалобы. Предоставление нам информации о проблемах помогает нам улучшать обслуживание всех участников.

Если ваша жалоба или апелляция не была рассмотрена и разрешена или вы недовольны результатом, вы можете позвонить в Департамент координируемого медицинского обслуживания штата Калифорния (California Department of Managed Health Care, DMHC) по телефону **1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891)**.

За помощью вы также можете обратиться в офис омбудсмена по вопросам координируемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal при Департаменте здравоохранения штата Калифорния. Они окажут помощь, если у вас возникли проблемы с регистрацией, сменой плана медицинского страхования или выходом из него. Они 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 телефону **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 телефону **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 телефону **1-800-541-5555** с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 нам жалобу в любое время по телефону, в письменном виде или через интернет.

По телефону: позвоните в план Aetna Better Health of California по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**; звонки принимаются круглосуточно, без выходных. Сообщите нам свой идентификационный номер участника плана, ваше имя и фамилию, а также причину, по которой вы подаете жалобу.

- **По почте:** позвоните в план Aetna Better Health of California по телефону **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.

Отправьте заполненный бланк по следующему адресу:

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

Бланк жалобы можно получить в офисе вашего врача.

Через интернет: посетите веб-сайт плана Aetna Better Health of California. Страница для подачи жалоб находится по адресу **AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance**.

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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

В течение 5 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 жалобу, которая не касается медицинского обслуживания, медицинских показаний или экспериментального или исследовательского характера лечения, и ваша жалоба будет разрешена к концу следующего рабочего дня, вы можете не получить письмо.

Если вы 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 нам по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. В этом случае мы примем решение в течение 72 часов после получения жалобы.

Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция – это просьба к плану Aetna Better Health California о пересмотре и изменении решения, которое мы приняли в отношении покрытия запрашиваемой услуги. 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, и вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию. С вашего письменного разрешения апелляцию от вашего имени может подать основной лечащий врач.

Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты получения «Уведомления о действии». Если вы в настоящее время получаете лечение и хотите продолжить это лечение, вы должны подать апелляцию в течение 10 календарных дней с даты получения «Уведомления о действии» или до даты, когда план Aetna Better Health of California планирует прекратить оказание услуг. Подавая апелляцию, сообщите нам, что хотите продолжать получать услуги.

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



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

По телефону: позвоните в план Aetna Better Health of California по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**; звонки принимаются круглосуточно, без выходных. Сообщите нам свои имя и фамилию, идентификационный номер участника плана и услугу, которая является предметом апелляции.

По почте: позвоните в план Aetna Better Health of California по телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)** и попросите прислать вам бланк для подачи апелляции. 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

Appeal and Grievance Department

10260 Meanley Drive

San Diego, CA 92131

Бланк апелляции можно получить в офисе вашего врача.

Через интернет: посетите веб-сайт плана Aetna Better Health of California. Страница для подачи апелляций находится по адресу **AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance**.

Если вам требуется помощь с подачей апелляции, мы можем вам ее оказать. Мы также можем предоставить вам бесплатные услуги перевода. Звоните по телефону **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 ней.

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 телефону **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. В этом случае мы примем решение в течение 72 часов после получения апелляции.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

Если вы подали апелляцию и получили письмо от плана Aetna Better Health of California, в котором говорится, что мы не изменим наше решение, или если по истечении 30 дней вы так и не получили уведомление о решении, вы можете:

- Запросить **слушание на уровне штата** (State Hearing) у Департамента социального обеспечения, чтобы ваше дело было рассмотрено судьей.
- Запросить **независимую медицинскую экспертизу** (Independent Medical Review, IMR) у Департамента координируемого медицинского обслуживания, чтобы ваше дело было рассмотрено сторонним экспертом, не связанным с планом Aetna Better Health of California.

Вам не придется платить за проведение слушания на уровне штата или независимой медицинской экспертизы.

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

В разделе ниже приведена более подробная информация о порядке запроса независимой медицинской экспертизы.

Независимая медицинская экспертиза

Во время независимой медицинской экспертизы (Independent Medical Review, IMR) ваше дело рассматривается сторонним экспертом, не связанным с планом медицинского страхования. Если вы хотите запросить независимую медицинскую экспертизу, вы должны сначала подать апелляцию плану Aetna Better Health of California. Если вы не получите ответа от своего плана медицинского страхования в течение 30 календарных дней или если вы не удовлетворены принятым им решением, вы имеете право запросить независимую медицинскую экспертизу. Вы должны запросить независимую



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

медицинскую экспертизу в течение 6 месяцев с даты, указанной в уведомлении о решении, принятом по апелляции.

Вы можете получить право на проведение независимой медицинской экспертизы и без подачи апелляции. Это возможно в тех случаях, когда существует непосредственная опасность для вашего здоровья.

Ниже описывается, как подать запрос о проведении независимой медицинской экспертизы. Термином «претензия» (grievance) обозначается как жалоба (complaint), так и апелляция (appeal).

Департамент координируемого медицинского обслуживания штата Калифорния осуществляет контроль за планами медицинского страхования. Если вы хотите подать претензию 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 претензия была вначале рассмотрена в рамках процедуры рассмотрения претензий, действующей в вашем плане. Подача претензии плану не лишает вас возможных законных прав и средств судебной защиты, которые могут быть вам доступны. Если вам нужна помощь в предъявлении претензий касательно неотложной помощи, претензий, которые не были надлежащим образом удовлетворены вашим планом, или претензий, которые не были рассмотрены в течение более 30 дней, то вы можете позвонить и в департамент. Вы также можете иметь право на проведение независимой медицинской экспертизы. Если вы имеете право на проведение независимой медицинской экспертизы, 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 неотложной медицинской помощи или срочных медицинских услуг. Связаться с Департаментом можно по бесплатному телефону **1-888-466-2219** и через линию TDD для лиц, страдающих нарушениями слуха или речи, по номеру **1-877-688-9891**. На веб-сайте Департамента (<http://www.dmh.ca.gov>) можно найти бланки для подачи жалоб и запроса независимой медицинской экспертизы, а также инструкции по их заполнению.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Слушание на уровне штата

Слушание на уровне штата (state hearing) – это встреча с работниками Департамента социального обеспечения (Department of Social Services, DSS). Ваша проблема будет разрешена с помощью судьи. Запросить слушание на уровне штата можно только в том случае, если вы уже подали апелляцию плану Aetna Better Health of California и вы по-прежнему не удовлетворены решением, или если вы не получили решение по своей апелляции по истечении 30 дней и не запросили независимую медицинскую экспертизу.

Вы должны запросить слушание на уровне штата в течение 120 дней с даты, указанной в уведомлении о решении по апелляции. С вашего письменного разрешения или разрешения Департамента социального обеспечения запрос о проведении слушания на уровне штата может подать за вас ваш основной лечащий врач. Вы также можете попросить Департамент социального обеспечения утвердить запрос вашего основного лечащего врача о проведении слушания на уровне штата.

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

По телефону: позвоните в отдел реагирования на запросы общественности (Public Response Unit) Департамента социального обеспечения по телефону **1-800-952-5253 (TTY: 1-800-952-8349)**.

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 телефону **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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Если вы хотите, чтобы Департамент социального обеспечения принял решение быстрее, потому что ожидание слушания на уровне штата может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность функционировать, вы или ваш основной лечащий врач можете запросить ускоренное (быстрое) слушание на уровне штата. В таком случае Департамент социального обеспечения 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, совершили мошенничество, расточительство или злоупотребление, вы имеете право сообщить об этом.

Мошенничеством, расточительством или злоупотреблением со стороны поставщика считается следующее:

- фальсификация медицинской документации;
- выписывание большего количества лекарств, чем это необходимо по медицинским показаниям;
- 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.

Мошенничеством, расточительством или злоупотреблением со стороны получателя льгот считается 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 неотложной помощи в ситуациях, не являющихся экстренными;



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

- использование чужого номера социального обеспечения или идентификационного номера участника плана медицинского страхования.

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, специальность. 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)**



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

7. Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

Важные номера телефонов

- Отдел обслуживания участников (Member Services) плана Aetna Better Health of California: **1-855-772-9076 (TTY: 711)**
- Access2Care (транспортировка для планового медицинского обслуживания): **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

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.

Острое состояние: внезапное медицинское состояние, которое требует незамедлительной медицинской помощи и является кратковременным.

Апелляция: просьба к плану Aetna Better Health California о пересмотре и изменении решения, которое мы приняли в отношении покрытия запрашиваемой услуги.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Льготы: медицинское обслуживание и лекарства, покрываемые данным планом медицинского страхования.

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

California Health and Disability Prevention (CHDP): государственная здравоохранительная программа штата, которая возмещает государственным и частным поставщикам медицинских услуг расходы на оказание услуг по ранней диагностике для выявления или профилактики заболеваний и инвалидности у детей и молодежи. Программа помогает детям и молодежи, отвечающим определенным требованиям, получить доступ к регулярному медицинскому обслуживанию. Ваш основной лечащий врач может предоставлять услуги по программе CHDP.

Координатор обслуживания: дипломированная медсестра или социальный работник, которые помогают разобраться с лечением наиболее распространенных заболеваний и организуют оказание медицинских услуг.

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.

Хроническое заболевание: болезнь или другая медицинская проблема, которая не может быть полностью излечена, постепенно ухудшается или требует лечения, чтобы предотвратить ухудшение состояния.

Клиника: медицинское учреждение, в которое участник нашего плана может обращаться за услугами первичной медицинской помощи. Это может быть медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), местная клиника, сельская медицинская клиника (Rural Health Clinic, RHC), медицинское учреждение для коренных американцев (Indian Health Service Facility) или любое медицинское учреждение, оказывающее первичную медицинскую помощь.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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, транспортировки и другие услуги, предоставляемые участникам, которые отвечают определенным требованиям.

Жалоба: устное или письменное выражение участником неудовлетворенности планом Aetna Better Health of California, поставщиком медицинских услуг или качеством обслуживания или оказанных услуг. Жалобу также называют претензией.

Непрерывность медицинского обслуживания: продолжение получения участником плана услуг Medi-Cal от своего нынешнего поставщика в течение до 12 месяцев, если поставщик и план Aetna Better Health of California дадут согласие на это.

Координация льгот (Coordination of Benefits, COB): процесс определения того, какая страховка (Medi-Cal, Medicare, частная страховка и т. п.) несет основную ответственность за предоставление и оплату медицинского обслуживания участников, имеющих несколько медицинских страховок.

Организованная система здравоохранения округа (County Organized Health System, COHS): местное агентство, созданное Наблюдательным советом округа для предоставления услуг в рамках программы Medi-Cal. Пользователи системы выбирают поставщиков медицинских услуг из числа тех, которые сотрудничают с COHS.

Доплата: платеж, который вносится участником (обычно при получении услуг) в дополнение к платежу, вносимому страховщиком.

Страховое покрытие (покрываемые услуги): медицинские услуги, которые предоставляются участникам плана Aetna Better Health of California с учетом условий, положений, ограничений и исключений, предусмотренных контрактом с программой Medi-Cal, и которые перечислены в данном Подтверждении страхового покрытия (Evidence of Coverage, EOC) и любых поправках к нему.

DHCS: Департамент здравоохранения штата Калифорния (California Department of Health Care Services). Это ведомство штата, которое контролирует программу Medi-Cal.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/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 выходе по телефону.

ДМНС: Департамент координируемого медицинского обслуживания штата Калифорния (California Department of Managed Health Care). Это ведомство штата, которое контролирует планы координируемого медицинского обслуживания.

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. План покрывает ремонт медицинского оборудования.

Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment (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.

Экстренное состояние: медицинское или психическое состояние с такими выраженными симптомами (например, активная фаза родов или острая боль), что любой здравомыслящий неспециалист, обладающий средними знаниями о здоровье и медицине, 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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Услуги отделений неотложной помощи (Emergency Room Care): осмотр, проводимый врачом (или персоналом под руководством врача, если это разрешено законом), чтобы определить необходимость оказания неотложной медицинской помощи; медицинские услуги, необходимые для того, чтобы стабилизировать клиническое состояние пациента в той мере, в какой это возможно с учетом возможностей отделения.

Экстренная медицинская транспортировка (Emergency Medical Transportation): транспортировка на машине скорой или экстренной помощи в отделение неотложной помощи для оказания неотложной медицинской помощи.

Зарегистрированный участник: лицо, зарегистрированное в плане медицинского страхования и получающее услуги по плану.

Исключенные услуги: услуги, не покрываемые планом Aetna Better Health of California.

Услуги по планированию семьи: услуги по профилактике или отсрочке беременности.

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

Fee-For-Service (FFS): схема оплаты услуг, оказываемых лицам, которые не являются участниками планов координируемого медицинского обслуживания. По этой схеме врач должен принимать «стандартную» страховку Medi-Cal и выставять счета за оказанные вам услуги непосредственно программе Medi-Cal.

Последующее наблюдение: регулярные осмотры врачом для проверки состояния пациента после госпитализации или во время курса лечения.

Формуляр: список лекарств и средств, которые соответствуют определенным критериям и которые план одобрил для предоставления участникам.

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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **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.

Жалоба: устное или письменное выражение участником неудовлетворенности планом Aetna Better Health of California, поставщиком медицинских услуг или качеством обслуживания или оказанных услуг. Жалобу также называют претензией.

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

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

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 Калифорния и предоставлять вам услуги, покрываемые планом Aetna Better Health of California.

В большинстве случаев для посещения врача-специалиста требуется направление от основного лечащего врача. До обращения пациента к врачу-специалисту основной лечащий врач должен получить разрешение от плана Aetna Better Health of California.

Для некоторых видов услуг направление от основного лечащего врача **не** требуется. Это включает услуги по планированию семьи, неотложную медицинскую помощь, услуги акушеров/гинекологов и услуги, требующие деликатности и конфиденциальности.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

7 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

Типы поставщиков медицинских услуг:

- Аудиолог – это поставщик медицинских услуг по проверке слуха.
- Сертифицированная медсестра-акушерка – это медсестра, которая оказывает услуги родового ухода и принимает роды.
- Семейный врач – это врач, лечащий распространенные медицинские проблемы у людей всех возрастов.
- Врач общей практики – врач, который лечит распространенные проблемы со здоровьем.
- Специалист по внутренним болезням – это врач, который прошел специальное обучение лечению внутренних болезней.
- Лицензированная младшая медсестра – это медсестра, имеющая лицензию и работающая под руководством врача.
- Психолог-консультант – это специалист, который помогает решать семейные проблемы.
- Санитар или сертифицированный санитар – это член персонала, не имеющий лицензии и помогающий врачу во время медицинского обслуживания.
- Средний медработник – обобщенное название для таких поставщиков медицинских услуг, как медсестры-акушерки, помощники врачей и практикующие медсестры.
- Медсестра-анестезиолог – медсестра, которая проводит анестезию.
- Практикующая медсестра и помощник врача – это медработники, которые работают в клинике или в офисе врача и которые могут (с определенными ограничениями) ставить диагноз, лечить и оказывать другие виды медицинских услуг.
- Акушер/гинеколог – это врач, специализирующийся на охране здоровья женщин (сюда входят родовый уход и роды).
- Эрготерапевт – поставщик медицинских услуг, который помогает восстановить навыки повседневной жизни и работоспособность после болезни или травмы.
- Педиатр – врач, который лечит детей в возрасте от рождения и в течение подросткового периода.
- Физиотерапевт – поставщик медицинских услуг, который помогает укрепить организм после болезни или травмы.
- Подиатр – врач, который лечит заболевания стоп.
- Психолог – специалист, который лечит проблемы с психическим здоровьем, но не имеет права выписывать лекарства.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

7 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

- **Дипломированная медсестра** – это медсестра, которая прошла более глубокое обучение по сравнению с лицензированной младшей медсестрой и у которой есть лицензия на выполнение определенных функций совместно с врачом.
- **Специалист по респираторной терапии** – поставщик медицинских услуг, помогающий при проблемах с дыханием.
- **Логопед** – поставщик медицинских услуг, помогающий при проблемах с речью.

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 уход на дому: квалифицированный сестринский уход и другие услуги, оказываемые на дому.

Поставщики услуг медицинского ухода на дому: поставщики, предоставляющие квалифицированный сестринский уход и другие услуги на дому.

Хосписное обслуживание: уход, направленный на уменьшение физических, эмоциональных, социальных и духовных страданий участника с заболеванием в терминальной стадии (ожидаемый срок жизни не превышает 6 месяцев).

Больница: учреждение, в котором можно получить амбулаторное и стационарное медицинское обслуживание, оказываемое врачами и медсестрами.

Госпитализация: помещение в больницу на лечение в качестве стационарного пациента.

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

Стационарные услуги: медицинское обслуживание, для получения которого необходимо оставаться на ночь в больнице или другом медицинском учреждении.

Долгосрочный уход: обслуживание в медицинском учреждении, длящееся дольше, чем месяц после госпитализации.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

План координируемого 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 координируемого медицинского обслуживания.

Медицинский дом: модель оказания медицинской помощи, которая обеспечивает более высокое качество обслуживания, предоставляет участникам больший контроль и в долгосрочной перспективе снижает затраты.

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 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.

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).

Участник: любой правомочный получатель льгот Medi-Cal, зарегистрированный в плане Aetna Better Health of California и имеющий право на получение покрываемых услуг.

Поставщик услуг по охране психического здоровья: лицензированный специалист, который оказывает услуги в области охраны психического и поведенческого здоровья.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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).

Сеть: группа врачей, клиник, больниц и других поставщиков медицинских услуг, которые заключили контракт с планом Aetna Better Health of California на оказание услуг участникам плана.

Поставщик медицинских услуг, входящий в сеть плана: см. «Участвующий поставщик медицинских услуг».

Непокрываемая услуга: услуга, не покрываемая планом Aetna Better Health of California.

Неэкстренная транспортировка на медицинском транспорте: транспортные услуги, оказываемые, если вы не можете добраться на прием у врача для получения покрываемых медицинских услуг на машине, автобусе, поезде или такси. План Aetna Better Health of California оплачивает самый недорогой способ неэкстренной транспортировки на медицинском транспорте, доступный в тот момент, когда вам потребовалась соответствующая услуга.

Препарат, не входящий в формуляр: лекарство, не включенное в формуляр.

Транспортировка на немедицинском транспорте: транспортировка на прием у врача и обратно для получения услуги, покрываемой программой Medi-Cal и предписанной вашим врачом.

Неучаствующий поставщик медицинских услуг: поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть плана Aetna Better Health of California.

Другое страховое покрытие (other health coverage, ОНС): означает медицинскую страховку, предлагаемую частными компаниями. 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).



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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.

Услуги, получаемые за пределами зоны обслуживания: услуги, которые участник получает, находясь за пределами зоны обслуживания плана.

Поставщик, не входящий в сеть: поставщик медицинских услуг, который не входит в сеть плана Aetna Better Health of California.

Амбулаторные услуги: такое медицинское обслуживание, для получения которого не нужно оставаться на ночь в больнице или другом медицинском учреждении.

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.

Паллиативная помощь: уход, направленный на уменьшение физических, эмоциональных, социальных и духовных страданий участника с серьезным заболеванием.

Участвующая больница: лицензированная больница, у которой есть контракт с планом Aetna Better Health of California на предоставление услуг участникам плана. На покрываемые услуги, предлагаемые участвующими больницами, распространяются правила и процедуры плана Aetna Better Health Калифорнии по оценке медицинской необходимости и обеспечению качества, а также условия контракта, заключенного планом Aetna Better Health of California с больницей.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Участвующий поставщик медицинских услуг (или участвующий врач):

врач, больница или другой лицензированный медицинский работник или лицензированное медицинское учреждение, в том числе по лечению подострых состояний, которые имеют контракт с планом Aetna Better Health California на предоставление покрываемых услуг участникам плана.

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, выставаемый больницей).

План: см. «План координируемого медицинского обслуживания».

Услуги после стабилизации состояния: услуги, оказываемые после стабилизации состояния, потребовавшего неотложной медицинской помощи.

Предварительное разрешение (предварительное утверждение): до оказания вам некоторых видов услуг ваш основной лечащий врач 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. Направление не является разрешением. Разрешение выдается планом Aetna Better Health of California.

Страховой взнос: сумма, уплачиваемая за страховое покрытие; стоимость страхового покрытия.

Покрытие рецептурных препаратов: страховое покрытие лекарств, назначенных вашим поставщиком медицинских услуг.

Рецептурные препараты: лекарства, которые в соответствии с законом выдаются только по рецепту лицензированного поставщика медицинских услуг (в отличие от безрецептурных лекарственных средств, которые не требуют рецепта).

Список предпочтительных препаратов (preferred drug list, PDL): перечень предпочтительных лекарственных средств, одобренных данным планом медицинского страхования, из которого ваш врач может назначать вам лекарства. Он также именуется «формуляром» (formulary).



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Первичная медицинская помощь: см. «Плановое медицинское обслуживание».

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 основной лечащий врач помогает вам получить доступ к необходимой медицинской помощи. Некоторые виды медицинской помощи требуют получения разрешения, за исключением случаев, когда вам необходимы:

- услуги неотложной медицинской помощи;
- услуги акушера/гинеколога;
- услуги, требующие конфиденциальности;
- услуги по планированию семьи.

Вашим основным лечащим врачом / поставщиком услуг первичной медицинской помощи может быть:

- врач общей практики;
- терапевт;
- педиатр;
- семейный врач;
- акушер/гинеколог;
- медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (Federally Qualified Health Center, FQHC), или сельская медицинская клиника (Rural Health Clinic, RHC);
- практикующая медсестра;
- помощник врача;
- клиника.

Предварительное утверждение (предварительное разрешение): процесс, требующий от поставщика медицинских услуг получить разрешение до оказания определенных услуг или проведения определенных процедур.

Протез: искусственное устройство, прикрепленное к телу для замены отсутствующей части тела.

Перечень поставщиков услуг: список поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть плана Aetna Better Health of California.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

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.

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.

Квалифицированный поставщик медицинских услуг: врач, имеющий необходимую квалификацию для лечения определенных заболеваний и состояний.

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.

Направление: когда ваш основной лечащий врач рекомендует вам обратиться к другому поставщику медицинских услуг. До обращения за некоторыми покрываемыми видами лечения и услуг необходимо получить направление и предварительное разрешение.

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.

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.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

Услуги, требующие деликатности и конфиденциальности: необходимые по медицинским показаниям услуги по планированию семьи, лечение заболеваний, передающихся половым путем и ВИЧ/СПИДа, помощь жертвам сексуального насилия и аборты.

Серьезное заболевание: болезнь или состояние, которое требует лечения и может привести к смерти.

Зона обслуживания: географический регион, обслуживаемый планом Aetna Better Health of California. В зону обслуживания входят округа Сан-Диего и Сакраменто.

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.

Учреждение квалифицированного сестринского ухода: заведение, в котором предоставляется круглосуточный сестринский уход, который может оказываться только обученными профессионалами.

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 основного лечащего врача.

Специализированные услуги по охране и восстановлению психического здоровья:

- Амбулаторные услуги:
 - услуги психиатрической помощи (обследование, разработка плана лечения, лечение, реабилитация и сопутствующие услуги);
 - помощь в получении и приеме лекарств;
 - интенсивная терапия с дневным пребыванием;
 - реабилитационные услуги с дневным пребыванием;
 - кризисные интервенции;
 - стабилизация кризисных состояний;
 - целевая координация обслуживания;
 - поведенческая терапия;



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.

7 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

- координация интенсивной терапии (intensive care coordination, ICC);
- интенсивные услуги на дому (intensive home-based services, IHBS);
- лечебный фостерный уход (therapeutic foster care, TFC).
- Услуги учреждений пансионатного типа:
 - услуги лечения с проживанием для взрослых;
 - кризисная терапия с проживанием.
- Стационарные услуги:
 - стационарное психиатрическое лечение острых состояний;
 - специализированные стационарные психиатрические услуги;
 - услуги психиатрических клиник.

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.

Сортировка пациентов (оценка тяжести состояния): оценка состояния здоровья пациента врачом или специально обученной медсестрой с целью определения степени необходимости в неотложной помощи.

Срочная медицинская помощь (срочные медицинские услуги): услуги, предоставляемые для лечения заболеваний, травм и состояний, не являющихся неотложными, 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 недостижимы.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **AetnaBetterHealth.com/California**.



Звоните в отдел обслуживания участников по телефону **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. Линия California Relay Line: 711. Посетите наш веб-сайт по адресу **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

Aetna Better Health® of California

10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131
1-855-772-9076



AetnaBetterHealth.com/California