
3. Как получить медицинскую помощь

Предварительное одобрение (предварительная авторизация)

Для некоторых видов медицинской помощи вашему PCP или профильному специалисту потребуется запросить разрешение у CalOptima Health, прежде чем вы получите эту помощь. Это называется запросом предварительного одобрения или предварительной авторизации. Это означает, что организация CalOptima Health должна убедиться, что запрашиваемая помощь действительно медицински необходима (нужна).

Медицински необходимые услуги — это услуги, которые являются разумными и необходимыми для сохранения жизни, предотвращения серьёзного заболевания или инвалидности, либо уменьшения сильной боли, вызванной диагностированным заболеванием, болезнью или травмой. Для участников плана младше 21 года услуги Medi-Cal включают помощь, медицински необходимую для лечения или облегчения физического или психического заболевания или состояния.

Следующие услуги **всегда** требуют предварительного одобрения (предварительной авторизации), даже если вы получаете их у поставщика услуг, входящего в сеть CalOptima Health:

- госпитализация, если это не экстренный случай;
- услуги вне зоны обслуживания CalOptima Health, если это не экстренная или неотложная помощь;
- амбулаторная хирургия;



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (TTY: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- долгосрочный уход или услуги квалифицированной медсестры в учреждении сестринского ухода (включая учреждения подострой помощи (SCF) для взрослых и детей, работающие по договору с Подразделением подострой помощи (SCU) Департамента здравоохранения) или в учреждениях промежуточного ухода (включая учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития (ICF/DD), учреждения промежуточного ухода с услугами абилитации для лиц с нарушениями развития (ICF/DD-H), учреждения промежуточного ухода с услугами сестринского ухода для лиц с нарушениями развития (ICF/DD-N));
- специализированные методы лечения, визуализация, анализы и процедуры;
- услуги медицинской транспортировки, если это не экстренный случай.

Услуги машины скорой помощи не требуют предварительного одобрения (предварительной авторизации).

В случае стандартных запросов на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) CalOptima Health должна ответить на ваш запрос настолько быстро, насколько того требует ваше состояние здоровья, но не позднее чем через пять рабочих дней с того момента, как CalOptima Health получит запрошенную информацию, которая необходима для принятия обоснованного решения (одобрить, изменить или отклонить ваш запрос). CalOptima Health должна предоставить ответ не позднее чем через семь календарных дней с того момента, как CalOptima Health получит ваш запрос.

Если поставщик услуг или CalOptima Health определит, что соблюдение стандартных сроков рассмотрения может серьезно угрожать вашей жизни, здоровью либо способности достичь, сохранить или восстановить максимальную функциональность, CalOptima Health примет решение о предварительном одобрении (предварительной авторизации) в ускоренном порядке. CalOptima Health ответит настолько быстро, насколько требует ваше состояние здоровья, но не позднее чем через 72 часа с того момента, как CalOptima Health получит ваш запрос.

В некоторых случаях CalOptima Health может потребоваться дополнительная информация, чтобы принять решение (одобрить, изменить или отклонить) по вашему запросу на предварительное одобрение (предварительную авторизацию). В этом случае у CalOptima Health есть до 14 дополнительных календарных дней для принятия решения. Как только CalOptima Health получит необходимую информацию, решение должно быть принято настолько быстро, насколько требует ваше состояние здоровья, но не позднее чем через пять рабочих дней (для стандартных запросов) или 72 часа (для ускоренных запросов). Ваш поставщик



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (TTY: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

услуг может запросить продление срока, отведённого CalOptima Health для ответа на стандартный запрос. Вы можете запросить продление срока рассмотрения стандартных **или** ускоренных запросов. Запросы на предварительное одобрение (предварительную авторизацию) рассматриваются клиническим или медицинским персоналом — такими специалистами, как врачи, фельдшеры и фармацевты.

CalOptima Health никак не влияет на решение специалистов, рассматривающих запросы на предварительное одобрение — будь то отказ, изменение или одобрение покрытия услуг. Если CalOptima Health не одобрит запрос, CalOptima Health направит вам письмо под названием «Уведомление о решении» (Notice of Action, NOA). В NOA будет указано, как подать апелляцию, если вы не согласны с решением.

Если CalOptima Health потребуется дополнительная информация или больше времени для рассмотрения вашего запроса, CalOptima Health свяжется с вами.

Вам никогда не потребуется предварительное одобрение (предварительная авторизация) для получения экстренной медицинской помощи — даже если она оказывается вне сети CalOptima Health или за пределами вашей зоны обслуживания. Это также касается родов и родовой помощи, если вы беременны. Предварительное одобрение (предварительная авторизация) не требуется и для получения некоторых деликатных медицинских услуг. Чтобы узнать больше о деликатных медицинских услугах, прочтите раздел «Деликатная медицинская помощь» далее в этой главе.

По вопросам, связанным с предварительным одобрением (предварительной авторизацией), звоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**).

Второе мнение

Возможно, вам захочется получить мнение другого врача (второе мнение) относительно ухода, назначенного вашим врачом, вашего диагноза или предложенного плана лечения. Например, вам может понадобиться мнение другого врача, если вы хотите убедиться в правильности поставленного диагноза, не уверены, что вам необходимо назначенное лечение или операция, или если вы уже пробовали следовать плану лечения, но он не дал результатов.

CalOptima Health оплатит мнение другого врача, если вы или ваш сетевой поставщик услуг попросите об этом, и вы хотите получить второе мнение от поставщика услуг, входящего в сеть. Предварительное одобрение



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

(предварительное разрешение) CalOptima Health не требуется, чтобы получить второе мнение от сетевого поставщика услуг. Если вы хотите получить мнение другого врача, мы направим вас к квалифицированному поставщику услуг из сети плана, который сможет вам его предоставить.

Чтобы запросить второе мнение и получить помощь в выборе поставщика услуг, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия ТТУ: **711**). Ваш сетевой поставщик услуг также может помочь вам получить направление на получение второго мнения, если вы этого хотите.

Если в сети CalOptima Health нет подходящего поставщика, который может предоставить вам второе мнение, CalOptima Health оплатит получение второго мнения у поставщика услуг вне сети. CalOptima Health сообщит вам о том, одобрен ли выбранный вами специалист для предоставления второго мнения, настолько быстро, насколько того требует ваше состояние, но не позднее через пять рабочих дней с того момента, как CalOptima Health получит запрошенную информацию, которая необходима для принятия обоснованного решения по вашему запросу. CalOptima Health должна предоставить ответ не позднее чем через семь календарных дней с того момента, как CalOptima Health получит ваш запрос.

Если у вас хроническое, тяжёлое или серьёзное заболевание, либо существует непосредственная и серьёзная угроза вашему здоровью — включая, помимо прочего, угрозу жизни, потерю конечности, важной части тела или функции организма — CalOptima Health направит вам письменное уведомление в течение 72 часов с момента получения вашего запроса.

Если CalOptima Health отклонит ваш запрос на получение второго мнения, вы имеете право подать претензию. Дополнительная информация о претензиях приведена в разделе «Жалобы» в Главе 6 этого справочника.



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

4. Льготы и услуги

Другие программы и услуги Medi-Cal

Другие услуги, которые вы можете получить через Medi-Cal с системой «плата за услугу» (FFS) или другие программы Medi-Cal

CalOptima Health не покрывает некоторые услуги, но вы всё равно можете получить их через FFS Medi-Cal (Fee-for-Service — система «плата за услугу») или другие программы Medi-Cal. CalOptima Health будет взаимодействовать с другими программами, чтобы вы получили все медицинские необходимые услуги, включая те, которые покрываются другой программой, а не CalOptima Health. В этом разделе перечислены некоторые из таких услуг. Чтобы узнать больше, позвоните по телефону **1-888-587-8088** (линия TTY: **711**).

Стоматологические услуги

Страховка Medi-Cal Dental FFS работает по тому же принципу, что и Medi-Cal FFS, но применяется к вашим стоматологическим услугам. Перед тем как получить стоматологическую помощь, вы должны предъявить стоматологу свою идентификационную карту получателя льгот Medi-Cal (BIC). Убедитесь, что поставщик услуг принимает Dental FFS и что вы не участвуете в плане управляемого медицинского обслуживания, который уже покрывает стоматологические услуги.

Medi-Cal покрывает широкий спектр стоматологических услуг через Medi-Cal Dental, включая:

- полные и частичные зубные протезы;
- коронки (предварительно изготовленные / лабораторные);
- диагностические и профилактические
- стоматологические услуги, такие как осмотры, рентген и профессиональная чистка зубов;
- экстренная помощь для снятия боли;



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (TTY: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

- пломбы;
- ортодонтическое лечение для детей, соответствующих критериям;
- лечение корневых каналов (передних / задних зубов);
- снятие зубных отложений (скейлинг) и выравнивание корневых поверхностей;
- удаление зубов;
- фторирование (местное нанесение фторида);

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, позвоните в Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (линия ТТУ: 1-800-735-2922 или 711). Вы также можете посетить сайт Medi-Cal Dental по адресу <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

5. Забота о здоровье детей и подростков

Дети и подростки в возрасте до 21 года могут получать необходимые медицинские услуги сразу после регистрации в плане. Это гарантирует им получение надлежащей профилактической и стоматологической помощи, а также помощи в сфере психического здоровья, включая услуги, связанные с особенностями развития, и специализированные услуги. В данной главе описываются эти услуги.

Другие услуги, которые вы можете получить через Medi-Cal с системой «плата за услугу» (FFS) или другие программы

Стоматологические осмотры

Поддерживайте чистоту дёсен вашего малыша, аккуратно протирая их влажной мягкой тканью каждый день. Примерно в возрасте от четырёх до шести месяцев у детей начинается прорезывание зубов. Как только у ребёнка появится первый зуб или не позднее его первого дня рождения (в зависимости от того, что наступит раньше) следует записать его на первый приём к стоматологу.

Следующие стоматологические услуги Medi-Cal предоставляются бесплатно:

Малыши в возрасте 0-3 года

- Первый визит к стоматологу
- Первый стоматологический осмотр
- Профилактические осмотры у стоматолога (каждые шесть месяцев, если необходимо — чаще)
- Рентген
- Профессиональная чистка зубов (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Покрытие зубов фторлаком (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Пломбы
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- *Седация (при медицинской необходимости)



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (TTY: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

Дети в возрасте 4-12 лет

- Профилактические осмотры у стоматолога (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Рентген
- Покрытие зубов фторлаком (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Профессиональная чистка зубов (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Герметизация жевательных зубов
- Пломбы
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- *Седация (при медицинской необходимости)

Подростки в возрасте 13–20 лет

- Профилактические осмотры у стоматолога (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Рентген
- Покрытие зубов фторлаком (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Профессиональная чистка зубов (каждые шесть месяцев, а при необходимости — чаще)
- Ортодонтическое лечение (брекеты) — для тех, кто соответствует критериям
- Пломбы
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Частичные и полные зубные протезы
- Снятие зубных отложений (скейлинг) и выравнивание корневых поверхностей
- Удаление зубов
- Экстренная стоматологическая помощь
- *Седация (при медицинской необходимости)



* Поставщики услуг должны рассматривать возможность применения седации или общего наркоза в тех случаях, когда они обоснованно считают и документируют, что местный наркоз медицински нецелесообразен, а стоматологическое лечение либо уже одобрено, либо не требует предварительного одобрения (предварительной авторизации).

Вот некоторые причины, по которым местная анестезия не может быть использована и вместо неё может применяться седация или общий наркоз:

- Физическое, поведенческое, эмоциональное состояние или состояние, обусловленное особенностями развития, которое мешает пациенту реагировать на попытки стоматолога провести лечение
- Проведение обширных восстановительных или хирургических процедур
- Неконтактный ребёнок
- Острый воспалительный процесс в месте предполагаемого укола
- Недостаточный обезболивающий эффект от местной анестезии

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, позвоните в Службу поддержки Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (линия ТТУ: 1-800-735-2922 или 711), либо посетите сайт: <https://smilecalifornia.org/>.



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (ТТУ: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

6. Сообщение о проблемах и их решение

Государственные слушания

Государственное слушание на уровне штата — это встреча между вами, CalOptima Health и судьёй из Департамента социального обслуживания Калифорнии (CDSS). Судья поможет разобраться в вашей ситуации и определить, было ли решение CalOptima Health правильным. Вы имеете право запросить государственное слушание, если вы уже подали апелляцию в CalOptima Health, но остались недовольны нашим решением, или если вы не получили решение по своей апелляции по истечении 30 дней.

Вы должны подать запрос на государственное слушание в течение 120 дней с даты, указанной в нашем «Уведомлении о решении по апелляции» (Notice of Appeal Resolution, NAR). Если мы предоставили вам «помощь при ожидании оплаты» (Aid Paid Pending) на период рассмотрения вашей апелляции и вы хотите, чтобы она продолжалась до вынесения решения по государственному слушанию, вы должны подать запрос на государственное слушание в течение 10 дней с даты нашего уведомления NAR или до даты, когда, по нашим словам, предоставление услуг будет прекращено, в зависимости от того, что наступит позже.

Если вам нужна помощь, чтобы убедиться, что «помощь при ожидании оплаты» будет предоставляться до окончательного решения по государственному слушанию, свяжитесь с CalOptima Health, с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m., по телефону **1-888-587-8088**. Если у вас есть трудности со слухом или речью, позвоните по номеру **711**. Ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг также может подать за вас запрос на проведение государственного слушания на уровне штата с вашего письменного разрешения.

В некоторых случаях вы можете подать запрос на проведение государственного



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (TTY: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5:30 p.m. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

слушания без завершения нашей процедуры апелляции.

Например, если CalOptima Health не уведомила вас должным образом или вовремя о ваших услугах, вы можете запросить государственное слушание без прохождения нашей процедуры апелляции. Это называется "предполагаемым исчерпанием" (Deemed Exhaustion). Ниже приведены примеры ситуаций, когда применяется предполагаемое исчерпание:

- Мы не предоставили вам «Уведомление о действии» (Notice of Action, NOA) или NAR на предпочитаемом вами языке
- Мы допустили ошибку, которая затрагивает ваши права
- Мы не предоставили вам письмо NOA
- Мы не предоставили вам письмо NAR
- Мы допустили ошибку в нашем письме NAR
- Мы не приняли решение по вашей апелляции в течение 30 дней
- Мы признали ваше дело срочным, но не ответили на вашу апелляцию в течение 72 часов

Вы можете подать запрос на государственное слушание следующими способами:

- **По телефону:** Позвоните в Отдел государственных слушаний CDSS по телефону 1-800-743-8525 (линия TTY: 1-800-952-8349 или 711)
- **По почте:** Заполните форму, прилагаемую к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте её по адресу:

California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814

- **Онлайн:** Подайте запрос на слушание на сайте: www.cdss.ca.gov
- **По электронной почте:** Заполните форму, прилагаемую к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте её по электронной почте на адрес Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Примечание: Если вы отправляете запрос по электронной почте, существует риск того, что кто-то, помимо Отдела государственных слушаний, сможет перехватить ваше письмо. Рекомендуется использовать более безопасный способ отправки запроса.
- **По факсу:** Заполните форму, которая прилагается к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте её по факсу в Отдел слушаний на уровне штата по номеру 916-309-3487 или по бесплатному номеру 1-833-281-0903.

Если вам нужна помощь с подачей запроса на государственное слушание, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги.



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (TTY: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: www.caloptima.org.

Позвоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY: **711**).

Во время слушания вы объясните судье, почему вы не согласны с решением CalOptima Health. Представители CalOptima Health расскажут судье, как было принято наше решение. Суд может вынести решение по вашему делу в течение 90 дней. Организация CalOptima Health обязана выполнить решение судьи.

Если вы хотите, чтобы CDSS принял срочное решение, потому что ожидание государственного слушания может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность полноценно функционировать, вы, ваш уполномоченный представитель или ваш поставщик услуг можете обратиться в CDSS с просьбой о проведении ускоренного (срочного) государственного слушания. CDSS должен принять решение не позднее, чем через три рабочих дня после получения полного пакета документов по вашему делу от CalOptima Health.



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (TTY: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

7. Права и обязанности

Как участник плана CalOptima Health, вы обладаете определёнными правами и несёте определённые обязанности. В этой главе разъясняются ваши права и обязанности, а также приводятся правовые уведомления, на которые вы имеете право как участник CalOptima Health.

Уведомление о действии

CalOptima Health отправит вам письмо с «Уведомлением о действии» (NOA), если CalOptima Health откажет, задержит, прекратит или изменит запрос на медицинские услуги. Если вы не согласны с решением CalOptima Health, вы всегда можете подать апелляцию в CalOptima Health. Важную информацию о порядке подачи апелляции вы найдёте в разделе «Апелляции» Главы 6 данного справочника. В NOA, направленном вам CalOptima Health, будет указано, какими правами вы обладаете, если не согласны с принятым нами решением. Если вы получили это уведомление не от CalOptima Health или подрядчика CalOptima Health, немедленно свяжитесь с CalOptima Health.

Содержание уведомлений

Если CalOptima Health принимает решение об отказе, задержке, изменении, прекращении, приостановке или сокращении ваших услуг полностью или частично на основании медицинской необходимости, ваше уведомление NOA должно содержать следующую информацию:

- Указание действий, которые организация CalOptima Health намерена предпринять.
- Ясное и краткое объяснение причин принятого CalOptima Health решения.
- Описание того, как CalOptima Health приняла решение, включая правила, которые CalOptima Health применила.
- Медицинское обоснование решения. CalOptima Health обязана чётко указать, почему ваше состояние не соответствует установленным критериям или



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (TTY: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.

руководящим принципам.

- Информацию о вашем праве запросить бесплатные копии всех документов и записей, касающихся NOA.

Переводы

Организация CalOptima Health обязана полностью переводить и предоставлять письменную информацию для участников на распространённых предпочитаемых языках, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.

Полностью переведённое уведомление должно содержать медицинское обоснование решения CalOptima Health об отказе, отсрочке, изменении, прекращении, приостановке или сокращении запроса на медицинские услуги.

Если перевод на ваш предпочитаемый язык недоступен, CalOptima Health обязана предложить устную помощь на предпочитаемом вами языке, чтобы вы могли понять получаемую информацию.



Позвоните в Службу поддержки участников по телефону **1-888-587-8088** (TTY: **711**). CalOptima Health работает с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5:30 р.м. Звонок бесплатный. Посетите наш веб-сайт: **www.caloptima.org**.