
3. Как получить медицинскую помощь

Предварительное одобрение (предварительное разрешение)

В некоторых случаях перед направлением вас на обслуживание вашему PCP или специалисту необходимо получить одобрение плана Blue Shield Promise. Это называется запросом предварительного одобрения или предварительного разрешения. Это значит, что план Blue Shield Promise должен убедиться, что обслуживание необходимо по медицинским показаниям.

Необходимые по медицинским показаниям услуги являются обоснованными и необходимыми для сохранения вашей жизни, предотвращения серьезного заболевания или инвалидности, а также для уменьшения сильной боли в результате диагностированного заболевания, болезни или травмы. Для участников в возрасте до 21 года услуги Medi-Cal включают обслуживание, необходимое по медицинским показаниям, для лечения или облегчения физического или психического заболевания или состояния.

Услуги, для которых **всегда** требуется предварительное одобрение (разрешение), даже если вы получаете их у поставщика, входящего в сеть плана Blue Shield Promise:

- госпитализация в отсутствие экстренных показаний;
- услуги, оказываемые вне зоны обслуживания плана Blue Shield Promise (кроме экстренной и неотложной медицинской помощи);
- амбулаторные хирургические операции;



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- долгосрочный уход или услуги квалифицированной медсестры в центре сестринского ухода (включая учреждения помощи при подострых состояниях для взрослых и детей, работающие по контракту с отделом помощи при подострых состояниях Департамента здравоохранения) или учреждения промежуточного ухода [включая учреждения промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития (ICF/DD), учреждения промежуточного ухода для лиц с задержками в развитии, проходящими стадию абилитации (ICF/DD-H), учреждения промежуточного ухода для лиц с задержками в развитии с сестринскими услугами (ICF/DD-N)];
- специализированное лечение, диагностическая визуализация, тесты и процедуры;
- услуги транспортировки по медицинским показаниям, не являющиеся экстренными;
- трансплантация жизненно важных органов.

Услуги скорой помощи не требуют предварительного одобрения (предварительного разрешения).

В отношении стандартных запросов о предварительном одобрении (предварительном разрешении) план Blue Shield Promise должен ответить на ваш запрос так быстро, как того требует ваше состояние здоровья, но не более чем через пять рабочих дней после того, как план Blue Shield Promise получит запрошенную информацию, которая, по разумным причинам, необходима для принятия решения (одобрения, изменения или отклонения) вашего запроса. План Blue Shield Promise должен предоставить ответ не позднее чем через семь календарных дней с момента поступления вашего запроса в план Blue Shield Promise.

Если по мнению поставщика услуг или плана Blue Shield Promise соблюдение стандартных сроков может поставить под серьезную угрозу вашу жизнь, здоровье или возможность восстановления или поддержания максимальной функциональности, план Blue Shield Promise примет ускоренное (быстрое) решение о предварительном одобрении (предварительном разрешении). План Blue Shield Promise предоставит ответ на ваш запрос так быстро, как того требует ваше состояние здоровья, но не более чем через 72 часа после того, как план Blue Shield Promise получит ваш запрос.



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

В некоторых случаях плану Blue Shield Promise может потребоваться дополнительная информация, чтобы принять решение (об одобрении, изменении или отклонении) вашего запроса на предварительное одобрение (предварительное разрешение). В этом случае у плана Blue Shield Promise имеется еще до 14 календарных дней на принятие решения. После получения планом Blue Shield Promise необходимой информации план примет решение так быстро, как того требует ваше состояние здоровья, но не более чем через пять рабочих дней (для стандартных запросов) и не более чем через 72 часа (для ускоренных запросов). Ваш поставщик услуг может запросить продлить срок предоставления планом Blue Shield Promise ответа на стандартные запросы. Вы можете запросить о продлении в отношении стандартных **или** ускоренных запросов. Запросы на предварительное одобрение (предварительное разрешение) рассматриваются клиническими или медицинскими специалистами, такими как врачи, медсестры и фармацевты.

План Blue Shield Promise не оказывает никакого влияния на принимаемое этими специалистами решение одобрить/изменить покрытие или услуги или отказать в таком одобрении. Если план Blue Shield Promise не одобрит ваш запрос, вы получите письмо с уведомлением о предпринятом действии (Notice of Action, NOA). В NOA будет описан порядок подачи апелляции, если вы не согласны с принятым решением.

Если плану Blue Shield Promise потребуется дополнительная информация или дополнительное время для рассмотрения вашего запроса, план Blue Shield Promise свяжется с вами и сообщит об этом.

Предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется для получения экстренной медицинской помощи, даже если вы получаете ее за пределами сети плана Blue Shield Promise и вне зоны обслуживания. К этой категории также относятся услуги по родовспоможению. Также предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется для определенных деликатных услуг. Дополнительная информация о деликатных услугах приведена в разделе «Деликатные услуги» в этой главе.

По вопросам предварительного одобрения (предварительного разрешения) звоните по телефону 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711).



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Заключение другого специалиста

В ряде случаев вам может потребоваться заключение другого специалиста в отношении назначенного лечения, установленного диагноза или выбранного плана лечения. Например, заключение другого специалиста вам может потребоваться в том случае, если вы хотите убедиться, что ваш диагноз верен, если вы не уверены, что вам действительно требуется назначенное лечение или хирургическая операция, или если вы пытались соблюдать план лечения, но это не помогло.

Если вы или ваш поставщик услуг, входящий в сеть, сочтете необходимым получить заключение у другого входящего в сеть поставщика, план Blue Shield Promise оплатит данную услугу. Для получения заключения у другого входящего в сеть поставщика услуг, не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение) от плана Blue Shield Promise. Если вы хотите получить заключение другого специалиста, мы направим вас к квалифицированному поставщику услуг, входящему в сеть, который сможет дать вам такое заключение.

Чтобы получить заключение другого специалиста и помощь в выборе поставщика услуг, позвоните по телефону 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711).

При необходимости ваш поставщик услуг, входящий в сеть, также может помочь вам получить направление к врачу, способному вынести альтернативное заключение.

Если в сети плана Blue Shield Promise нет соответствующего поставщика услуг, Blue Shield Promise оплатит услуги поставщика, не входящего в сеть. План Blue Shield Promise уведомит вас от том, одобрен ли поставщик услуг, которого вы выбрали для получения заключения другого специалиста, так быстро, как того требует ваше состояние здоровья, но не более чем через пять рабочих дней после того, как план Blue Shield Promise получит запрошенную информацию, которая, по разумным причинам, необходима для принятия решения. План Blue Shield Promise должен предоставить ответ не позднее, чем через семь календарных дней с момента поступления в план Blue Shield Promise вашего запроса.

Если у вас хроническое, тяжелое или серьезное заболевание или существует непосредственная и серьезная угроза вашему здоровью, включая, в частности, потерю жизни, решается вопрос о сохранении конечности, жизненно важного



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

органа или функции организма, план Blue Shield Promise сообщит вам о своем решении в течение 72 часов с момента получения вашего запроса.

Если план Blue Shield Promise отклонит ваш запрос на получение заключения другого специалиста, вы можете подать претензию. Дополнительная информация о подаче претензий приведена в разделе «Жалобы» главы 6 этого справочника.



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

4. Льготы и услуги

Льготы программы Medi-Cal, покрываемые планом Blue Shield Promise

Специальные услуги по охране психического здоровья (SMHS)

Некоторые услуги по охране и восстановлению психического здоровья предоставляются не через план Blue Shield Promise, а через окружные планы психиатрического обслуживания. К ним относятся услуги SMHS для участников программы Medi-Cal, которые соответствуют правилам получения услуг SMHS. Услуги SMHS могут включать следующие виды помощи, оказываемой амбулаторно, в стационаре и в учреждениях интернатного типа:

Амбулаторные услуги:

- Услуги по охране и восстановлению психического здоровья
- Медикаментозная поддержка
- Дневная интенсивная терапия
- Реабилитационные услуги в дневное время
- Кризисное вмешательство
- Стабилизация критических состояний
- Индивидуальное ведение пациентов
- Поведенческая терапия (покрывается для участников в возрасте до 21 года)
- Координация интенсивной терапии (Intensive Care Coordination, ICC) (покрывается для участников в возрасте до 21 года)
- Интенсивное обслуживание на дому (Intensive Home-based Services, IHBS) (покрывается для участников в возрасте до 21 года)
- Терапевтическое воспитание приемного ребенка (Therapeutic Foster Care, TFC) (покрывается для участников в возрасте до 21 года)
- Мобильные службы помощи при кризисных состояниях
- Службы взаимопомощи (Peer Support Services, PSS) (дополнительно)

Услуги учреждений интернатного типа:

- Услуги реабилитации взрослых в учреждении интернатного типа
- Услуги реабилитации при кризисных состояниях в учреждении интернатного типа

Стационарные услуги:

- Услуги психиатрического стационара
- Услуги психиатрических учреждений

Чтобы узнать больше об услугах SMHS, предоставляемых планом психиатрического обслуживания округа, вы можете позвонить в свой окружной план психиатрического обслуживания. Позвоните на горячую линию психологической помощи округа Сан-Диего (San Diego Access and Crisis Line) по телефону 1-888-724-7240.

Чтобы найти бесплатные телефонные номера представительств во всех округах в Интернете, перейдите по ссылке dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Если план Blue Shield Promise посчитает, что вам требуются услуги окружного плана психиатрического обслуживания, Blue Shield Promise поможет вам связаться со службами окружного плана психиатрического обслуживания.

Другие программы и услуги в рамках Medi-Cal

Другие услуги, которые вы можете получить в рамках программы Medi-Cal с оплатой услуг по факту (FFS) или других программ Medi-Cal

План Blue Shield Promise не покрывает некоторые услуги, но вы все равно можете получить их через FFS Medi-Cal или другие программы Medi-Cal. План Blue Shield Promise будет координировать свои действия с другими программами, чтобы убедиться, что вы получаете все необходимые по медицинским показаниям услуги, в том числе те, которые покрываются другой программой, а не планом Blue Shield Promise. В этом разделе перечислены некоторые из таких услуг. Для получения дополнительной информации звоните по телефону 1-855-699-5557 (линия TTY: 711).

Стоматологические услуги

Medi-Cal Dental с оплатой услуг по факту (FFS) действует так же, как Medi-Cal FFS, в отношении стоматологических услуг. Перед получением стоматологических услуг необходимо предъявить поставщику стоматологических услуг карту BIC



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия TTY: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

программы Medi-Cal. Убедитесь, что стоматолог оказывает услуги по программе Dental FFS и что вы не участвуете в программе управляемого медицинского обслуживания, которая покрывает стоматологические услуги.

Программа Medi-Cal покрывает широкий спектр стоматологических услуг в рамках программы Medi-Cal Dental, включая:

- Полные и частичные зубные протезы
- Коронки (штампованные/изготовленные в лаборатории)
- Диагностические и профилактические стоматологические услуги, такие как осмотры, рентгенография и гигиеническая чистка зубов
- Экстренная помощь при зубной боли
- Пломбирование
- Услуги детского ортодонта (при соответствии критериям)
- Лечение корневых каналов (передние/задние зубы)
- Удаление зубного камня и выравнивание поверхности корня зуба
- Удаление зубов
- Фторирование

Если у вас возникнут вопросы или вы захотите получить дополнительную информацию о стоматологических услугах, звоните в программу Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (линия TTY: 1-800-735-2922 или 711). Вы также можете посетить веб-сайт программы Medi-Cal Dental по адресу <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия TTY: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

5. Обслуживание детей и подростков

Дети и молодые люди в возрасте до 21 года, являющиеся участниками программы, могут начать получать необходимые медицинские услуги сразу после регистрации в программе. Таким образом они смогут получать надлежащие профилактические и стоматологические услуги, а также услуги по охране и восстановлению психического здоровья, в том числе услуги для людей с нарушениями в развитии и специализированные услуги. Эти услуги подробно разъясняются в этой главе.

Другие услуги, которые вы можете получить в рамках программы Medi-Cal с оплатой услуг по факту (FFS) или других программ

Стоматологические осмотры

Содержите десны ребенка в чистоте, каждый день аккуратно протирая их тканевой салфеткой. У ребенка в возрасте от 4 до 6 месяцев начинается «прорезывание» молочных зубов. На первый прием к стоматологу следует записывать ребенка, как только у него появится первый зуб или к его первому дню рождения, в зависимости от того, что наступит раньше.

Следующие стоматологические услуги по программе Medi-Cal предоставляются бесплатно:

Дети в возрасте от 0 до 3 лет

- Первый визит ребенка к стоматологу
- Первый стоматологический осмотр ребенка
- Осмотры полости рта (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Рентгенография



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Гигиеническая чистка зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Фторлак (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Пломбирование
- Экстракция (удаление зуба)
- Экстренные стоматологические услуги
- *Седация (при необходимости по медицинским показаниям)

Дети в возрасте от 4 до 12 лет

- Осмотры полости рта (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Рентгенография
- Фторлак (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Гигиеническая чистка зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Герметизация моляров
- Пломбирование
- Лечение корневых каналов
- Экстракция (удаление зуба)
- Экстренные стоматологические услуги
- *Седация (при необходимости по медицинским показаниям)

Подростки в возрасте от 13 до 20 лет

- Осмотры полости рта (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Рентгенография
- Фторлак (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Гигиеническая чистка зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Ортодонтия (ортодонтические скобы) для тех, кто соответствует требованиям
- Пломбирование
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Частичные и полносъемные зубные протезы
- Удаление зубного камня и выравнивание поверхности корня зуба
- Экстракция (удаление зуба)
- Экстренные стоматологические услуги
- *Седация (при необходимости по медицинским показаниям)

* Поставщикам услуг следует рассмотреть возможность седации и общей анестезии, когда они определяют и документально фиксируют причину, по которой местная анестезия не подходит с медицинской точки зрения, а стоматологическое лечение предварительно одобрено или не требует предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Причины, по которым нельзя использовать местную анестезию, а вместо нее можно использовать седацию или общую анестезию, могут быть следующими:



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- состояние физического или психического здоровья, нарушение развития или эмоциональное состояние, которые не позволяют пациенту реагировать на лечение, выполняемое поставщиком услуг;
- значительные реставрационные или хирургические процедуры;
- неконтактный ребенок;
- острая инфекция в месте инъекции;
- неэффективность местного анестетика для купирования боли.

Если у вас возникнут вопросы или вы захотите получить дополнительную информацию о стоматологических услугах, звоните в отдел обслуживания клиентов программы Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (линия ТТУ: 1-800-735-2922 или 711) или перейдите по ссылке <https://smilecalifornia.org/>.



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

6. Урегулирование проблем

Слушание на уровне штата

Слушание на уровне штата представляет собой совещание с сотрудниками плана Blue Shield Promise и судьей из Департамента социального обеспечения штата Калифорния (California Department of Social Services, CDSS). Судья поможет решить вашу проблему и определит, правильное решение принял план Blue Shield Promise или нет. Вы можете подать запрос о проведении слушания на уровне штата, только если вы уже подавали в план Blue Shield Promise апелляцию и все еще не удовлетворены нашим решением или если вы не получили решения по апелляции по прошествии 30 дней.

Вы должны подать запрос на проведение слушания на уровне штата в течение 120 дней с даты, указанной в нашем письме с уведомлением о решении по апелляции (Notice of Appeal Resolution, NAR). Если во время подачи вами апелляции мы предоставим вам оплату услуг в ожидании решения, и вы хотите, чтобы она продолжалась до тех пор, пока не будет принято решение по вашему слушанию на уровне штата, вы должны запросить слушание на уровне штата в течение 10 дней с даты получения от нас письма с уведомлением NAR или до даты, по наступлении которой, согласно нашему уведомлению, предоставление вам услуг прекратится, в зависимости от того, что наступит позже.

Если вам нужна помощь, чтобы убедиться, что оплата услуг в ожидании решения будет продолжаться до тех пор, пока не будет принято окончательное решение по вашему слушанию на уровне штата, свяжитесь с планом Blue Shield Promise с 8 а.м. до 6 р.м., позвонив по номеру 1-855-699-5557. Если у вас присутствуют нарушения речи или слуха, позвоните по номеру 711. Ваш уполномоченный представитель или поставщик услуг может подать запрос на проведение слушания на уровне штата от вашего имени с вашего письменного разрешения.



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

В некоторых случаях вы можете запросить проведение слушания на уровне штата, не подавая апелляцию.

Например, если план Blue Shield Promise не уведомил вас надлежащим образом или своевременно о ваших услугах, вы можете запросить слушание на уровне штата без необходимости выполнения процедуры по подаче апелляции. Такая ситуация считается «исчерпанием иных средств защиты». Норма об исчерпании иных средств защиты наступает в следующих случаях:

- Мы не предоставили вам письмо с уведомлением о предпринятом действии (Notice of Action, NOA) или NAR на предпочитаемом вами языке.
- Мы допустили ошибку, которая затрагивает любое из ваших прав.
- Мы не передали вам письмо с уведомлением NOA.
- Мы не передали вам письмо с уведомлением NAR.
- Мы допустили ошибку в письме с уведомлением NAR.
- Мы не приняли решение по вашей апелляции в течение 30 дней.
- Мы решили, что ваше дело является срочным, но не ответили на вашу апелляцию в течение 72 часов.

Вы можете подать запрос на проведение слушания на уровне штата следующими способами:

- **По телефону.** Позвоните в отделение CDSS по слушаниям дел на уровне штата по телефону 1-800-743-8525 (линия TTY: 1-800-952-8349 или 711).
 - **По почте.** Заполните форму, предоставленную вам вместе с решением по апелляции, и отправьте почтой по адресу:

California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814
 - **Онлайн.** Запросите проведение слушания онлайн по адресу www.cdss.ca.gov.
 - **По электронной почте.** Заполните форму, прилагаемую к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте на адрес электронной почты:
Scopeofbenefits@dss.ca.gov.
- Примечание. Если вы отправляете информацию по электронной почте, существует риск, что кто-то, кроме отделения по слушаниям дел на уровне штата, может перехватить ваше письмо. Рекомендуется отправлять запросы более защищенным способом.



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия TTY: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- **По факсу.** Заполните форму, прилагаемую к уведомлению о решении по апелляции, и отправьте ее по факсу в отделение по слушаниям дел на уровне штата по телефону 916-309-3487 или номеру для бесплатного звонка 1-833-281-0903.

Если вам потребуется помощь в подаче запроса о проведении слушания на уровне штата, обратитесь к нам. Мы бесплатно предоставляем услуги перевода. Звоните по телефону 1-855-699-5557 (линия TTY: 711).

Во время слушания вам предстоит объяснить судье причины вашего несогласия с решением Blue Shield Promise. План Blue Shield Promise предоставит судье информацию о причинах, по которым мы приняли наше решение. Судье может потребоваться до 90 дней для принятия решения по вашему делу. План Blue Shield Promise обязан подчиниться решению суда.

Если ваше дело требует ускоренного рассмотрения, поскольку время, потраченное на стандартное решение, подвергнет опасности вашу жизнь, здоровье или функциональное состояние, вы, ваш уполномоченный представитель или ваш поставщик услуг можете обратиться в CDSS с просьбой провести ускоренную (быструю) процедуру слушания на уровне штата. Департамент CDSS должен принять решение не позднее, чем через 3 рабочих дня после получения всех материалов вашего дела от плана Blue Shield Promise.



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия TTY: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

7. Права и обязанности

Все участники плана Blue Shield Promise имеют определенные права и обязанности, перечисленные в этой главе. Из нее вы также узнаете о предусмотренных законом уведомлениях, которые вы должны получать как участник плана Blue Shield Promise.

Уведомление о предпринятом действии

План Blue Shield Promise отправит вам уведомление о предпринятом действии (Notice of Action, NOA) в случае, если ваш запрос о получении медицинских услуг будет отклонен, задержан, аннулирован или изменен планом. Если вы не согласны с принятым решением плана Blue Shield Promise, вы можете подать апелляцию в план Blue Shield Promise. Порядок подачи апелляции изложен в разделе «Апелляции» главы 6 данного справочника — обязательно ознакомьтесь с ним. Вместе с NOA план Blue Shield Promise направит вам уведомление о ваших правах на случай несогласия с нашим решением. Если вы получите такое уведомление от кого-либо, кроме плана Blue Shield Promise, немедленно свяжитесь с планом Blue Shield Promise.

Информация в уведомлениях

Если план Blue Shield Promise полностью или частично обосновывает отказ, задержку, прекращение, приостановление или сокращение объема предоставления услуг, а также изменение в предоставлении услуг медицинской необходимостью, предоставляемое вам уведомление NOA должно содержать следующую информацию:

- Заявление о действиях, которые намерен предпринять план Blue Shield Promise.



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Четкое и краткое объяснение причин такого решения плана Blue Shield Promise.
- Каким образом было принято такое решение планом Blue Shield Promise с указанием правил, которыми план Blue Shield Promise при этом руководствовался.
- Медицинские причины такого решения. План Blue Shield Promise должен четко указать, почему состояние вашего здоровья не соответствует правилам или основным принципам.
- Сведения о вашем праве запрашивать бесплатные экземпляры всех документов и протоколов, имеющих отношение к NOA.

Переводы на другие языки

План Blue Shield Promise обязан полностью переводить и предоставлять письменную информацию для участника (включая все уведомления о претензиях и апелляциях) на предпочитаемый им широко используемый язык.

Полностью переведенное уведомление должно включать в себя медицинскую причину, по которой план Blue Shield Promise принял решение отклонить, отложить, изменить, приостановить или прекратить выполнение запроса на предоставление услуг здравоохранения или уменьшить объем предоставляемых услуг по данному запросу.

Если услуги письменного перевода на предпочитаемый вами язык не предоставляются, план Blue Shield Promise должен предложить устный перевод на предпочитаемый вами язык, чтобы вы могли понять предоставляемую вам информацию.



Телефон отдела обслуживания участников: 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). План Blue Shield Promise к вашим услугам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м. Звонок бесплатный. Телефон службы ретрансляции в штате Калифорния: 711. Наш веб-сайт: www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.