

Medi-Cal

Руководство для участников 2023



**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN**



Here for you

sfhp.org

Содержание

Добро пожаловать в San Francisco Health Plan 4

Услуги помощи в оформлении
подписки 5

Об этом Справочнике 6

Принцип работы вашего плана 6

Обслуживание участников 8

Бесплатные льготные услуги
телемедицины (Teladoc®) 9

Услуги переводчика 10

Обслуживание через Интернет... 11

Портал для участников..... 12

Поиск поставщиков
медицинских услуг 13

Начало действия страхового плана 14

Приветственный пакет..... 15

Справочник участника..... 15

Справочник поставщиков
медицинских услуг 15

Интерактивные инструменты
поиска поставщиков
медицинских услуг 15

Идентификационная карта
участника 16

Карточка получателя страховки
(BIC) по программе Medi-Cal 17

Ваш основной поставщик
медицинских услуг (PCP) 18

Смена основного поставщика
медицинских услуг 18

Вопросы, возникающие при
выборе основного поставщика
медицинских услуг (PCP) 19

Посещение вашего основного
поставщика медицинских услуг .. 20

Регулярные осмотры 21

Запись на прием к врачу 22

Подготовьтесь к посещению
врача 22

Услуги San Francisco Health Plan.. 24

Профилактическое или плановое
медицинское обслуживание 25

Специализированное
обслуживание..... 25

Приемы и посещения 25

Неотложная помощь..... 26

Стационарное лечение 26

Экстренная медицинская
помощь 26

Teladoc® 27

Независимые заключения 27

Своевременный доступ к
медицинскому обслуживанию 28

Знайте вашу сеть медицинского
обслуживания в рамках SFHP 32

Специалисты по охране
женского здоровья 34

Планирование семьи 34

Охрана материнства 34

Страхование новорожденного..... 35

Услуги педиатров..... 35

Услуги специалистов по охране
психического здоровья 36

Психиатрическое лечение 37

Специализированные услуги
по охране психического
здоровья 37

Услуги офтальмологов..... 38

Услуги мануальных терапевтов	39	Сроки обработки жалоб и апелляций	50
Иглорефлексотерапия	39	Процедура проведения независимой медицинской экспертизы (IMR)	51
Программа профилактики развития диабета (DPP)	39	Департамент регулируемого медицинского обслуживания штата Калифорния (DMHC)	52
Транспортировка	39	Слушание в суде штата	52
Покрываемые страховкой услуги (страховые льготы)	40	Консультативный комитет участников плана	54
Стоматологические услуги	41	Ваши права и обязанности	55
Рецептурные препараты для амбулаторного применения (Medi-Cal Rx)	42	Кому звонить?	56
California Children’s Services (Обслуживание детей штата Калифорния, CCS)	42	Позвонить в Отдел обслуживания клиентов SFHP	57
Региональный центр Golden Gate Regional Center (GGRC)	43	Позвонить основному поставщику медицинских услуг (PCP)	58
Программа Early Start (Входит в состав GGRC)	43	Позвонить в программу Medi-Cal	58
Обновление срока действия страховки	44	Центр обслуживания участников San Francisco Health Plan	59
Как продлить страховку Medi-Cal	45	Другие важные контакты	60
Вам требуется помощь с заполнением форм?	46	Источники, ссылки и документы	62
Если вы беременны или были беременны	47	Групповые занятия по здоровому образу жизни	63
Разрешение спорных ситуаций	48	Медицинские образовательные программы онлайн	63
Порядок рассмотрения претензий и жалоб	49	Записи поставщика медицинских услуг	64
Программа медицинского страхования составлена San Franciscans для San Franciscans		Заметки по болезням и травмам	65
		Заметки по обслуживанию у стоматологов	65
		Определения	66

Добро пожаловать в San Francisco Health Plan



Для нас важно помочь вам как участнику плана

San Francisco Health Plan. Мы хотим быть уверенными в том, что вы получаете необходимое медицинское обслуживание своевременно. Если у вас возникнут вопросы о предоставляемых вам медицинских льгот, проблемы с обслуживанием или вам потребуется помощь в получении медицинских услуг, вам следует сразу же звонить нам.

К представителям Отдела обслуживания участников можно обратиться с понедельника по пятницу 8:30am–5:30pm по любому из указанных ниже номеров телефонов.

Местные звонки **1(415) 547-7800**

Бесплатные междугородные звонки..... **1(800) 288-5555**

Служба ТТУ для глухих и лиц с нарушениями
слуха или речи..... **1(415) 547-7830**

Teladoc®, бесплатная льгота для участников Medi-Cal,
доступна тогда, когда ваш врач занят **1(800) 835-2362**

Наш адрес: San Francisco Health Plan
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247

Ответы на часто задаваемые вопросы можно найти на нашем сайте: **sfhp.org**. *Никогда не отправляйте какую-либо личную медицинскую информацию по электронной почте.* Воспользуйтесь надежным и безопасным способом связаться с нами с помощью нашего веб-сайта по адресу **sfhp.org/customerservice**.

Помощь по участию в программе

Получите информацию о вариантах медицинского обслуживания, которые доступны вам и вашей семье в нашем Центре обслуживания участников San Francisco Health Plan, расположенном по адресу **7 Spring Street**. Наш Отдел по оформлению подписки предоставляет помощь в оформлении заявки на участие во многих программах медицинского страхования. Звоните по номеру **1(415) 777-9992**, чтобы уточнить наше расписание работы и записаться на личный прием или по телефону.

О Руководстве

В этом Руководстве участника программы содержится информация об услугах для участников, предоставляемых San Francisco Health Plan, а также инструкции по получению медицинского обслуживания, которое предусмотрено вашей программой медицинского страхования. Здесь объясняется то, как San Francisco Health Plan и ее сеть врачей, медицинских групп и клиник, вместе работают для того, чтобы обеспечить вам медицинское обслуживание высокого качества и подходящее именно вам.

Некоторые слова, используемые в этом Руководстве, имеют конкретные определения. Значение этих слов можно найти в разделе «Определения» этого Руководства на странице 6б.

Принцип работы вашего плана

San Francisco Health Plan (SFHP) – это лицензированный план медицинского страхования в рамках общин, который предоставляет доступное страховое покрытие на медицинское обслуживание семьям с низким и средним уровнем дохода. В рамках плана регулируемого медицинского обслуживания ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP), клиника, больница и специалисты совместно заботятся о вашем здоровье.

В качестве вашего PCP может выступать врач, клиника, практикующая медсестра или ассистент врача, которые несут ответственность за ваше медицинское обслуживание. Ваш PCP входит в состав медицинской группы. В состав каждой медицинской группы входят терапевты, являющиеся PCP, врачи-специалисты и другие поставщики медицинских услуг. Больница также является частью медицинской группы. Ваш PCP и медицинская группа контролируют медицинское обслуживание в соответствии с вашими медицинскими потребностями.

Наша работа заключается в том, чтобы обеспечить вас всеми медицинскими услугами, покрываемыми программой Medi-Cal.

- Мы сотрудничаем с врачами, поликлиниками и больницами, чтобы гарантировать предоставление вам необходимого медицинского обслуживания в нужный момент
- Мы оплачиваем все медицинские услуги, предусмотренные программой Medi-Cal
- Мы гарантируем, что наши врачи, специалисты, медсестры и остальные медицинские работники предоставляют медицинское обслуживание на самом высоком уровне качества

- Наш Отдел обслуживания участников помогает вам решить любые вопросы и споры в отношении ваших льгот и обслуживания
- Мы предоставляем информацию о том, как сохранить вашу медицинскую страховку
- Вы можете выбрать своего врача (основного поставщика медицинских услуг) или клинику
- Мы сообщаем информацию вашим врачам и специалистам, а также предоставляем инструкции на понятном вам языке
- Мы обеспечиваем возможность пройти бесплатные обучающие курсы на такие темы, как отказ от курения, контроль развития диабета, воспитание детей, контроль астмы, женское здоровье и прочие
- На нашем сайте можно найти дополнительную информацию о положенных вам льготах, а также ответы на наиболее часто задаваемые вопросы. Заходите на наш сайт **sfhp.org**.
- SFHP исполняет требования действующих федеральных гражданских законов и не проявляет дискриминацию на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности, пола и гендерной принадлежности



- Изменялась ли ваша контактная информация за последние два года?
- Вы переехали?
- В вашем домовладении произошли какие-либо изменения?
- У вас изменился номер телефона?
- Вы перешли на новую работу?



Обратитесь в окружное управление программы Medi-Cal в San Francisco по телефону 1(855) 355-5757 (бесплатно)!

sfhp.org/renew

Отдел обслуживания участников

Сотрудники Отдела обслуживания участников San Francisco Health Plan охотно помогут вам изъясниться на языке, на котором вам удобно разговаривать. Мы ответим на любые вопросы о ваших льготах и оказываемых медицинских услугах. Мы также поможем вам решить проблемы, связанные с медицинским обслуживанием.

К представителям Отдела обслуживания участников можно обратиться с понедельника по пятницу 8:30am–5:30pm по любому из указанных ниже номеров телефонов.

Местные звонки **1(415) 547-7800**

Бесплатные междугородные звонки..... **1(800) 288-5555**

Служба ТТУ для глухих и лиц с

нарушениями слуха или речи..... **1(415) 547-7830**

*Никогда не отправляйте какую-либо личную медицинскую информацию по электронной почте. Воспользуйтесь надежным и безопасным способом связаться с нами с помощью нашего веб-сайта по адресу **sfhp.org/customerservice**.*

Зачем обращаться в Отдел обслуживания участников

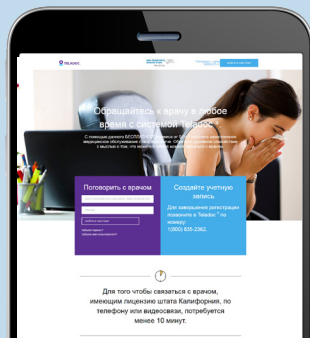
- Получить ответы на вопросы относительно вашего плана медицинского страхования и предусмотренных им услуг
- Выбрать или сменить лечащего врача или клинику
- Получить новую идентификационную карточку участника программы
- Получить Справочник поставщиков, Руководство участника плана, обзор льгот и прочие материалы для участников плана
- Получить помощь в записи на прием к врачу
- Получить ответы на вопросы, связанные с выставлением счетов
- Обновить данные о вашем адресе или номере телефона
- Получить услуги переводчика, если вы не разговариваете по-английски
- Получить помощь в продлении вашей медицинской страховки
- Подать жалобу, претензию или сообщить о проблеме
- Получить информацию о местных ресурсах здравоохранения
- И многое другое

Ответы на часто задаваемые вопросы можно найти на нашем сайте: **sfhp.org**.

Бесплатная услуга в области телемедицины



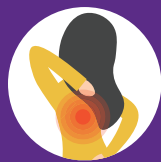
Обратитесь к врачу, неважно днем или ночью, по телефону или по видеосвязи из комфортной домашней обстановки.



Благодаря БЕСПЛАТНОЙ услуге в области телемедицины Teladoc, получите California-licensed медицинскую консультацию в любое время, 24 часа в день, с телефона, из приложения для смартфона или с компьютера.

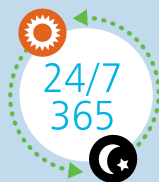
sfhp.org/teladoc

Врач Teladoc поможет вам в следующих неострых ситуациях.



- Проблемы с мочеиспусканием
- Проблемы со спиной и суставами
- Простуда
- Грипп
- Рвота и понос
- Конъюнктивит
- Кожные высыпания
- И многое другое

Вы можете запросить консультацию врача из дома, когда вам удобно позвонить по телефону или выйти на сайт через интернет. Услуга предоставляется БЕСПЛАТНО и позволяет обойтись без ожидания в приемной. С врачами можно связаться в любое время круглосуточно.



Позвоните в службу Teladoc по телефону **1(800) 835-2362** или зайдите на сайт **sfhp.org/teladoc**.



Услуги переводчика

У вас есть право бесплатно воспользоваться услугами устного переводчика в любое время, когда вам необходимо получить медицинское обслуживание. Вам не надо просить кого-то из членов семьи или знакомого быть вашим переводчиком, если только вы этого не пожелаете. Вы также вправе воспользоваться услугами переводчика, когда вы общаетесь с представителем San Francisco Health Plan.

Чтобы гарантированно воспользоваться услугами переводчика во время приема у врача, вам нужно заранее сообщить об этой необходимости в кабинет своего лечащего врача. Мы также можем помочь вам найти врача, который говорит на вашем языке или у которого в офисе работает переводчик.



Наш сайт

Если у вас есть подключение к интернету, зайдите на сайт San Francisco Health Plan по адресу **sfhp.org**. На сайте вы найдете много полезной информации и инструментов, которые помогут вам:

- Найти основного поставщика медицинских услуг (PCP)
- Узнать о льготах
- Загрузить справочные материалы участника программы
- Получить ответы на часто задаваемые вопросы
- Ознакомиться с выпусками информационного письма для участников программы «О важности вашего здоровья» (*Your Health Matters*)
- Получить информацию об обучении принципам поддержания здоровья и местных ресурсах здравоохранения
- Узнать, как связаться с поставщиками стоматологических, офтальмологических и других услуг
- Сообщить о проблеме или подать жалобу
- Получить доступ к своей информации о состоянии здоровья на нашем Портале для участников
- И многое другое



Портал для участников SFHP

Наш портал для участников — это безопасный способ просматривать информацию, касающуюся своего здоровья, в режиме онлайн в любой момент, когда у вас есть подключение к интернету. Зайдите на сайт **sfhp.org** и нажмите на кнопку Вход на портал для участников плана.

Получите доступ к сведениям о ваших последних посещениях врача и к информации, касающейся вашего здоровья, к запросам по идентификационной карте участника программы, к вашим лекарственным препаратам, информации о поставщике медицинского обслуживания — все это и многое другое теперь легко можно найти на нашем безопасном и конфиденциальном Портале для участников.

- Узнавайте о своих лекарственных препаратах и о дозе, которую вам назначили принимать. Узнайте, как они взаимодействуют с другими лекарственными средствами. Просматривайте свой анамнез.
- Просматривайте свою идентификационную карту участника, запрашивайте новую, распечатывайте временную карту участника или сохраните изображение своей карты к себе на телефон.
- Меняйте основного поставщика медицинских услуг (PCP).
- Знакомьтесь с самыми актуальными материалами для участников и информационными письмами, а также скачивайте их.

Как зарегистрироваться и выполнить вход на портал для участников

Зайдите на сайт **sfhp.org**, а затем щелкните кнопку Вход на портал для участников плана в верхней части главной страницы. Для регистрации потребуется информация — вся она содержится на вашей идентификационной карте участника.

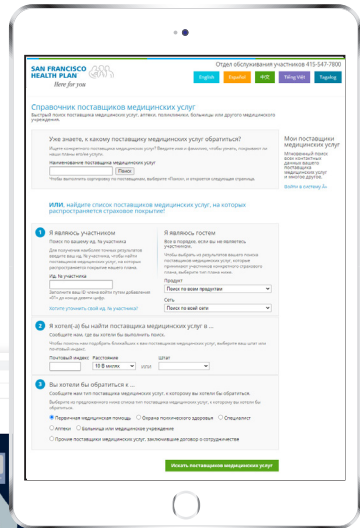
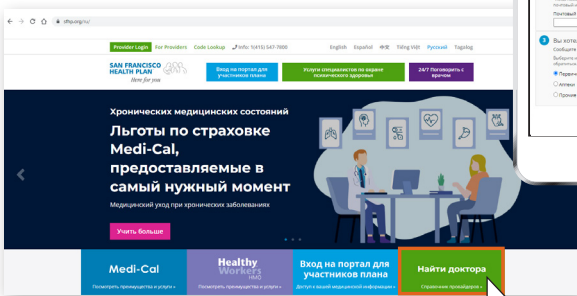
SFHP' (Kaiser program participants should go to the link SFHP)."/>

Вы будете перенаправлены на страницу входа на портал для участников. Нажмите кнопку «Новый пользователь».

Вход на портал для участников плана

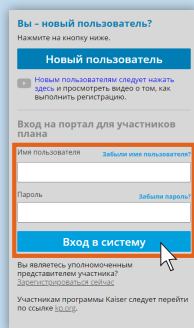
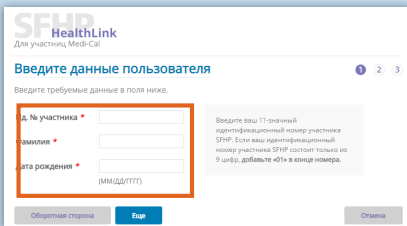
Поиск поставщиков медицинских услуг

Наш инструмент поиска поставщиков медицинских услуг позволит вам найти поставщиков медицинских услуг в вашей сети или в любой другой сети SFHP. Поиск можно выполнять по имени / наименованию или по типу поставщика медицинских услуг, включая клиники, специалистов и пр.



Зайдите на наш сайт sfhp.org и нажмите кнопку «Найти врача».

Вас попросят ввести идентификационный номер участника, фамилию и дату рождения, а затем попросят создать пароль и настроить проверочные вопросы для обеспечения безопасности.



Вот и все, что требуется! Введите имя пользователя и пароль, а затем нажмите «Войти» — и начните пользоваться возможностями Портала для участников SFHP.

Добро пожаловать

Начало действия страхового плана



Если вы создали учетную запись как новый участник San Francisco Health Plan, то вы получите на электронную почту сообщение с информацией о доступе к полезным инструментам, которые облегчат вам работу с порталом на первых порах.

Приветственный пакет

Все новые участники получают по почте приветственный пакет. В нем содержится важная информация для участников программы относительно возможности получить электронный и бумажный экземпляры Обзора услуг и Справочника участника — документов, в которых описаны льготы, права и ответственность участника программы SFHP.

Справочник участника

В вашем Справочнике участника содержится подробная информация о льготах и услугах, предлагаемых в рамках этой программы Medi-Cal. Если вам требуется экземпляр Справочника участника, вы можете обратиться в Отдел обслуживания участников или скачать его из раздела «Материалы для участников» на нашем сайте по адресу sfhp.org.

Справочник поставщиков медицинских услуг

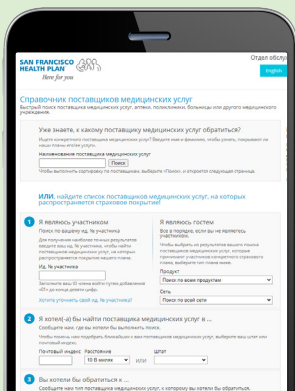
Ваш Справочник поставщиков медицинских услуг содержит список всех врачей, специалистов, клиник, больниц, и иных ресурсов, которые обслуживают программу Medi-Cal. Сохраните этот справочник — он может пригодиться в том случае, если вы решите сменить лечащего врача.

Если вам требуется экземпляр Справочника поставщиков медицинских услуг, вы можете обратиться в Отдел обслуживания участников или просмотреть информацию в разделе Medi-Cal на нашем сайте по адресу sfhp.org.

Инструмент онлайн-поиска поставщиков

Вы можете просмотреть информацию о врачах, специалистах, клиниках и больницах на веб-сайте. Перейдите на сайт sfhp.org и щелкните мышкой по кнопке «Найти доктора» (“Find a Doctor”).

Найти доктора



Идентификационная карта участника

Все новые участники получают по почте идентификационную карту участника программы. Благодаря вашей идентификационной карте участника программы ваши поставщики медицинских услуг будут знать о том, что вы участник страхового плана San Francisco Health Plan. Всегда имейте при себе вашу идентификационную карточку участника. Вам необходимо всегда брать с собой идентификационную карту, когда вы идете на прием к врачу, в поликлинику, обращаетесь в пункт неотложной помощи или в аптеку. Справа приводится образец того, как выглядит ваша идентификационная карта участника San Francisco Health Plan. Получив идентификационную карту участника программы, проверьте правильность всей содержащейся в ней информации. Вы всегда можете бесплатно получить по почте новую идентификационную карту участника программы, в случае:

- Неточности информации
- Утери или кражи карты
- Смены своего основного поставщика медицинских услуг (PCP)
- Смены своего адреса или другой личной информации

В вашей идентификационной карте участника программы SFHP содержится важная информация, в том числе:

- Имя вашего врача (или название вашей клиники)
- Номер телефона вашего PCP
- Ваша медицинская группа
- Ваша больница



Интересный факт

Вы можете просматривать свою идентификационную карту участника, запрашивать новую, распечатывать временную карту участника или сохранять изображение своей карты к себе на телефон на Портале для участников SFHP в разделе «Вход» на сайте sfhp.org.

Вход на портал для участников плана

- Teladoc® 24/7 прием у врача по телефону или по видеосвязи (участники Kaiser и некоторые участники программы, имеющие также покрытие Medicare, не имеют права на получение данной Teladoc услуги)
- Круглосуточный колл-центр Kaiser / Сестринская консультативная линия (только для участников Kaiser)

Номер идентификационной карточки участника программы

Ваша сетевая больница

Номер CIN

Ваше имя

Наименование вашего основного поставщика медицинских услуг, его адрес и номер телефона

Всегда имейте при себе идентификационную карту участника программы.

Примечание. Если вашей медицинской группой является SFHP Direct Network (SDN), вы не увидите имя и телефон PCP.

Карта Medi-Cal BIC

Помимо вашей идентификационной карты участника программы San Francisco Health Plan, вы также должны иметь при себе идентификационную карту, дающую право на льготы (BIC), или карту Medi-Cal штата Калифорния. Возможно вам придется предъявить данную карточку при оказании определенных услуг. Если вы хотите задать вопрос относительно карты BIC или если вам нужна новая карта, обратитесь в San Francisco Medi-Cal Health Connections по адресу **1(415) 863-9892**.



Рисунок с маком
Выходит с сентября 2016



Рисунок голубой с белым
Выходил до сентября 2016

Ваш **основной поставщик медицинских услуг**

В качестве вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP) может выступать врач, клиника, практикующая медсестра или ассистент врача, которые несут ответственность за ваше медицинское обслуживание.

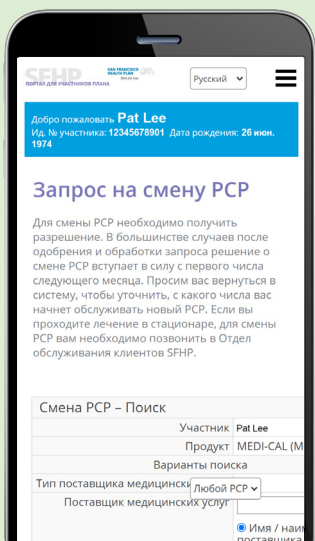
Став участником San Francisco Health Plan, вы выбрали себе PCP. Если вы не выбрали себе PCP в момент оформления участия в плане, мы сделаем это за вас.

К предоставляемым вашим PCP медицинским услугам относятся следующие.

- Медицинские осмотры и профилактические услуги
- Вакцинация (прививки)
- Диагностические анализы, например проверка слуха
- Координация для лабораторных анализов
- Неотложная медицинская помощь, если вы заболели или получите травму
- Медицинская помощь по текущим медицинским проблемам, например если у вас астма, аллергия или диабет
- И многое другое

Кроме неотложных случаев, PCP это первый, к кому вы обращаетесь, когда вам требуется медицинская помощь.

*Примечание. Если вашей медицинской группой является SFHP Direct Network (SDN), вам не потребуется выбирать PCP.



Изменение своего PCP в онлайн-режиме

Чтобы сменить своего основного поставщика медицинских услуг через Портал для участников, воспользуйтесь выпадающим списком «Мой план медицинского страхования», выбрав «Запрос на смену PCP». Смена PCP вступит в силу в первый день следующего месяца. Войдите на портал через форму Вход на портал для участников плана на сайте sfhp.org.

Вход на портал для участников плана

Смена основного поставщика медицинских услуг (PCP)

Вам лучше знать, что вам требуется для бережного обращения к здоровью, поэтому будет хорошо, если вы выберете своего PCP. По возможности лучше всего, когда у вас один и тот же PCP, так как ему известна ваша история болезни и ваши медицинские потребности.

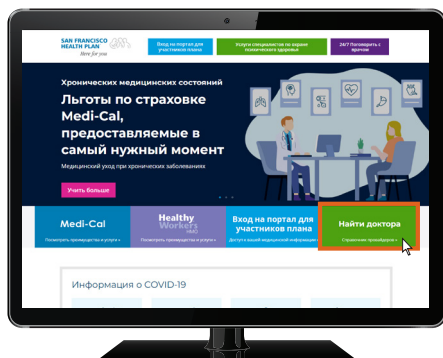
Вы можете запросить сменить PCP на любых основаниях. Достаточно просто позвонить в Отдел обслуживания участников и попросить предоставить вам нового PCP, или надежным и безопасным способом связаться с нами с помощью нашего веб-сайта по адресу **sfhp.org/customerservice**. *Никогда не отправляйте какую-либо личную медицинскую информацию по электронной почте.*

Вопросы, задаваемые при выборе PCP

- Работает ли врач поблизости к тому месту, где вы живете или работаете?
- Легко ли добраться до врача на машине MUNI или BART?
- Разговаривает ли врач на вашем языке?
- Какая специальность у этого врача?
- Можно выбрать поставщика услуг среднего звена в качестве своего PCP. Поставщик услуг среднего звена — это фельдшер, сертифицированная сестра-акушерка или помощник врача.

Вы можете воспользоваться Справочником поставщиков медицинских услуг, чтобы вам легче было выбрать своего PCP. Интерактивная карта наших клиник находится на сайте **sfhp.org**.

Вы также можете просмотреть информацию о врачах, специалистах, клиниках и больницах на веб-сайте. Перейдите на наш сайт **sfhp.org** и щелкните мышкой по кнопке «Найти врача» (“Find a Doctor”).



Посещение вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP)

Вы должны съездить к поставщику медицинских услуг (PCP) или в клинику в течение четырех месяцев после присоединения к программе San Francisco Health Plan, если до этого вам в течение какого-то периода не проводилась оценка состояния здоровья и не оказывались обычные медицинские услуги вашим PCP. Участникам плана, не достигшим возраста 18 месяцев, рекомендуется проходить осмотр у PCP в течение 4 месяцев после присоединения к программе San Francisco Health Plan для прохождения первой оценки состояния здоровья (ИНА).

Ваш PCP может задать вам несколько вопросов относительно истории вашей болезни или попросить вас заполнить анкету с вопросами. Ваш PCP также может рассказать вам о консультативном обучении по вопросам здоровья и курсы, которые вам помогут.

Если вы оформляете медицинское обслуживание у нового PCP, то ваш первый визит играет важную роль, потому что во время него вы знакомитесь со своим врачом, узнаете друг о друге, и будет лучше, если ваш врач узнает о вас сведения до того, как вы заболите.

Обязательно запросите, чтобы экземпляры ваших медицинских документов за прошлые периоды были направлены вашему новому PCP. Вы можете сделать такой запрос во время своего первого посещения нового PCP.





Регулярные медицинские осмотры

Регулярные медицинские осмотры являются важным аспектом заботы о здоровье. Во время вашего посещения врач сделает следующее:

- Узнает о потребностях, связанных с вашим здоровьем, и вашу историю болезней
- Определит отклонения здоровья или проблемы со злоупотреблением психоактивными веществами, если они у вас имеются
- Проверит скрытые проблемы здоровья, такие как высокий уровень холестерина или повышенное артериальное давление
- Проанализирует принимаемые вами лекарственные препараты и витамины
- Решит, необходима ли вам вакцинация (прививки)
- Решит, необходимы ли вам другие медицинские услуги, например специальный уход
- При необходимости поможет вам найти поставщика психологических услуг

Во время этого визита вы можете поговорить о проблемах со здоровьем или задать врачу интересные вас вопросы.

Запись на прием

Чтобы записаться на прием, позвоните своему РСР или в клинику. Номера телефонов ваших РСР или клиники указаны на вашей идентификационной карте участника плана.

Если вам необходима помощь с выбором своего РСР или клиники, позвоните в Отдел обслуживания участников San Francisco Health Plan по номеру телефона **1(800) 288-5555**, с понедельника по пятницу, 8:30am–5:30pm. Ответы на часто задаваемые вопросы можно найти на нашем сайте: **sfhp.org**. *Никогда не отправляйте какую-либо личную медицинскую информацию по электронной почте.* Воспользуйтесь надежным и безопасным способом связаться с нами с помощью нашего веб-сайта по адресу **sfhp.org/customerservice**.



Позвоните своему РСР или в клинику




Номера телефонов ваших РСР или клиники указаны на вашей идентификационной карте участника плана



Если вам необходима помощь, позвоните в Отдел обслуживания участников SFHP по номеру **1(800) 288-5555**

Всегда имейте при себе идентификационную карту участника.

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN 	Member ID #: 12345678901 Member CIN #: 123456789
DOB: 26-Jan-74	Language: Russian
Medical Group: Brown & Toland Physicians	Hospital: CPMC Mission Bernal Campus
PAT LEE	
Program: Medi-Cal	
Clinic: Mission Neighborhood Health Center	
Primary Care Provider (PCP): Valerie D Mejia MD	
PCP Address: 240 Shotwell Street, San Francisco, CA 94110	
PCP Phone #: 1(415) 547-7800	
Show this ID card when you visit the doctor, hospital, or pharmacy.	
CO-PAYMENTS: NONE	

- 1 Номер идентификационной карточки участника программы, номер CIN
- 2 Ваша сетевая больница
- 3 Ваше имя, наименование вашего основного поставщика медицинских услуг, его адрес и номер телефона

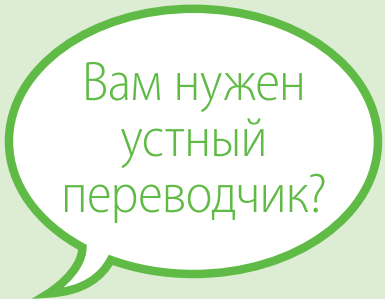
Примечание. Если вашей медицинской группой является SFHP Direct Network (SDN), вы не увидите имя и телефон РСР.

Обязательно возьмите с собой на прием у врача идентификационную карточку участника, чтобы вам по ошибке не выставили счет. Как участник программы Medi-Cal, возьмите с собой также свою идентификационную карту получателя льгот Medi-Cal (BIC). Если вы не можете прийти на прием, позвоните в кабинет врача или в клинику и отмените или перенесите свой прием.

Подготовьтесь к визиту

Чтобы использовать время приема наилучшим образом, подготовьтесь заранее:

- Запишите вопросы, которые вы собираетесь задать, чтобы вы не забыли о них
- Принесите список препаратов и витаминов, которые вы принимаете
- Принесите список проблем со здоровьем, которые есть у вас или у ваших родных
- Принесите записи о вакцинации (список дат, когда вам ставили прививки от различных заболеваний). Обычно это желтая карта, которую вам выдают в кабинете врача, в клинике или в школе, где ставили прививки.



Вам нужен
устный
переводчик?

Заранее позвоните в кабинет врача, чтобы к моменту вашего посещения вам бесплатно предоставили устного переводчика.

См. стр. 10 и узнайте подробнее.

Услуги

San Francisco Health Plan



Профилактическое или плановое лечение

Профилактические или плановые медицинские услуги, например, регулярные медицинские осмотры, обследования и вакцинация, обеспечивают профилактику заболеваний и предоставляются вам вашим основным поставщиком медицинских услуг (PCP) или клиникой. Обратитесь к своему PCP или в клинику и запишитесь на прием на осмотр, если вам требуется срочная медицинская помощь.

Услуги специалистов

Специалисты — это поставщики медицинских услуг, которые принимают пациентов с особыми проблемами, например с аллергией, астмой, диабетом и заболеваниями сердечно-сосудистой системы. Ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP) также может обратиться или направить вас к специалисту, если вам необходима узкоспециализированная консультация или лечение по конкретной медицинской проблеме. Ваш PCP может направить вас к специалисту, входящему в вашу медицинскую группу. Вы не можете обращаться к специалисту без направления от вашего PCP.

Запись на прием и посещение врачей

Если вам необходимо медицинское обслуживание:

- Позвоните своему PCP
- Приготовьте свой идентификационный номер SFHP, который вам понадобится во время разговора
- Если офис закрыт, оставьте сообщение с указанием своего имени и номера телефона
- На прием возьмите с собой ВИС и идентификационную карту SFHP
- Приходите на прием вовремя
- Сразу позвоните, если вы не можете явиться на прием или если вы опаздываете
- Приготовьте свои вопросы и медицинскую информацию, если они вам потребуются

*Если вам требуется неотложная помощь, позвоните **911** или доберите до ближайшего пункта скорой медицинской помощи.*

Срочная помощь

Срочная помощь оказывается в случае, когда вам необходимо получить срочную консультацию у врача при получении травмы или возникновении болезненных симптомов: дискомфорта, повышенной температуры или боли. Если вы чувствуете, что вам нужна срочная помощь, позвоните в кабинет врача. Номер телефона указан на вашей идентификационной карте.

Ваш РСР или другой поставщик медицинских услуг доступен 24 часа в день, 7 дней в неделю, без выходных — вам помогут, если у вас возникнет неотложная медицинская проблема. Они скажут вам, какие меры предпринять. Вы также можете обратиться в Teladoc® и получить консультацию врача по телефону или по видеосвязи **1(800) 835-2362** или зайти на сайт **sfhp.org/teladoc**.

Стационарное лечение

Если вы заболели или получили травму, ваш основной поставщик медицинских услуг (РСР) может вас направить в больницу, где он работает. Если у вас есть больница, в которой вы предпочитаете лечиться, обязательно выберите РСР, кто сможет направить вас на лечение в эту больницу.

Экстренная медицинская помощь

Обращайтесь в пункт неотложной помощи, только если вам требуется экстренная медицинская помощь. Плановые услуги вы должны получать у своего РСР, который вас знает лучше всего. Если вы не уверены, что вам требуется экстренная медицинская помощь, позвоните своему РСР. Не ходите в пункт неотложной медицинской помощи за плановыми медицинскими услугами.

Вам может потребоваться неотложная помощь в случае, если вы испытываете:

- Затрудненное дыхание или одышку
- Боль в груди или в верхней части живота или чувствуете давление в области груди
- Обморок или внезапное головокружение или слабость
- Неостанавливаемое кровотечение
- Сильную рвоту или понос
- Ощущение, что вам хочется нанести себе или другим травму
- Внезапное онемение или слабость лица, руки или ноги, особенно с одной стороны тела
- Внезапное помутнение сознания, затрудненная речь или трудности в понимании речи

- Внезапное расстройство зрения одного или обоих глаз
- Внезапные затруднения при ходьбе, головокружение, потеря равновесия или недостаточная координация
- Внезапную сильную головную боль по невыявленной причине
- У кого-то из близких вам людей произошла передозировка веществ

Если вы считаете, что у вас экстренная медицинская ситуация, оптимальным решением будет обратиться в больницу, к которой вы прикреплены, указанную на вашей идентификационной карточке. Лечение в назначенной больнице даст вашему РСР возможность быстрее улаживать вопросы с вашими поставщиками обслуживания в больнице и обеспечит вам медицинский уход, когда это потребуется. Если вы считаете, что ваше здоровье находится в опасности, вы можете обратиться в ближайший пункт неотложной помощи. Если вам кажется, что ваше состояние угрожает жизни или может ухудшиться по пути в больницу, вызовите **911** и дождитесь приезда скорой помощи.

Пункты скорой медицинской помощи не предназначены для планового медицинского обслуживания или неотложных вопросов, как восполнение запасов рецептурных препаратов, простые боли или простуда. В случае если вы обратитесь в пункт неотложной помощи с состоянием, не представляющим существенной тяжести, возможно, вам придется довольно продолжительное время ждать приема врача.

Teladoc®

Если нет возможности проконсультироваться у врача, когда это вам необходимо и у вас несерьезные медицинские проблемы, можно обратиться к врачу, неважно днем или ночью, по телефону или по видеосвязи, в рамках нашей бесплатной услуги в области телемедицины — Teladoc.

Участники программы Kaiser и некоторые участники программы, имеющие также страховку Medicare, не могут воспользоваться услугами Teladoc.

Независимые заключения

Если вы хотите побеседовать с другим врачом относительно своих медицинских проблем, вы можете попросить, чтобы ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP) или San Francisco Health Plan предоставил возможность получить заключение другого специалиста. San Francisco Health Plan и их медицинские группы оплатят заключение, полученное от другого врача.

Своевременный доступ к медицинскому обслуживанию

Вы должны иметь возможность записаться на прием в рамках покрываемых страховкой услуг в соответствии с вашими медицинскими потребностями. California Department of Managed Health Care (DMHC) утвердил стандарты времени ожидания приема. В их число входят:

Тип приема	Стандартное время ожидания
Неотложная медицинская помощь, для которой не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение)	В течение 48 часов после запроса на прием
Неотложная медицинская помощь, для которой требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение)*	В течение 96 часов после запроса на прием
Приемы, не требующие неотложного медицинского вмешательства	В течение 10 рабочих дней после запроса на прием
Специалист, лечащие не острые состояния	В течение 15 рабочих дней после запроса на прием
Поставщик несрочных медицинских услуг в области психического здоровья (не терапевт)	В течение 10 рабочих дней после запроса на прием
Несрочный прием у поставщика услуг по охране психического здоровья (не врач) в рамках последующего наблюдения	В течение 10 рабочих дней после последнего приема
Прием по несрочной медицинской помощи в целях диагностики или лечения травмы, болезни и прочего нарушения здоровья	В течение 15 рабочих дней после запроса на прием
Время ожидания на телефонной линии в течение обычных рабочих часов	10 минут
Сортировка пациентов или скрининг по телефону	Медицинские услуги 24/7 – Не более 30 минут(-ы)



* Может потребоваться предварительное разрешение, если вы идете на прием к поставщику медицинских услуг, который не входит в вашу медицинскую группу.

Если вы хотели бы дождаться более позднего приема, который лучше отвечает вашим медицинским потребностям, проконсультируйтесь со своим поставщиком услуг. В некоторых случаях ваше ожидание приема может занять больше времени, чем стандартное ожидание, если ваш поставщик решит, что более поздний прием не будет угрожать вашему здоровью. Стандартное время ожидания не распространяется на приемы в рамках профилактического обслуживания. Профилактическое обслуживание подразумевает профилактику и раннюю диагностику заболеваний. Она включает врачебные осмотры, прививки, обучение принципам поддержания здоровья и уход во время беременности. Стандартное время ожидания не распространяется на периодическое последующее лечение, назначенное заранее.

Примеры периодического последующего лечения включают долгосрочные направления к специалистам и повторные приемы в офисе врача для лечения хронических заболеваний. Ваш поставщик услуг может предложить особый график посещений для данных типов медицинских услуг исходя из ваших потребностей.

**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN**



Member ID #: **12345678901**
Member CIN #: **123456789**

DOB: **26-Jan-74**

Medical Group: **Brown & Toland Physicians**

Language: **Russian**

Hospital: **CPMC Mission Bernal Campus**

PAT LEE

Program: **Medi-Cal**

Clinic: **Mission Neighborhood Health Center**

Primary Care Provider (PCP): **Valerie D Mejia MD**

PCP Address: **240 Shotwell Street, San Francisco, CA 94110**

PCP Phone #: **1(415) 547-7800**

Show this ID card when you visit the doctor, hospital, or pharmacy.

CO-PAYMENTS:
NONE

Если у вас не неотложный случай, запишитесь на прием к своему личному врачу.

Номер телефона вашего врача указан на вашей идентификационной карте участника программы.

Зачем ждать обслуживания, когда оно нужно прямо сейчас?

Благодаря Teladoc вы можете связаться с врачом за считанные минуты и не ждать несколько часов или дней, как бывает при обращении в ER, за срочной медицинской помощью или к PCP.

Зарегистрируйтесь сегодня на сайте sfhp.org/teladoc или по телефону **1(800) 835-2362**



Знакомство с сетью **ваших** медицинских учреждений SFHP

Ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP)

Первое учреждение, куда вы должны звонить по несрочным, плановым и неотложным медицинским проблемам. Звоните в офис вашего PCP в любое время круглосуточно, чтобы получить консультацию по медицинским вопросам. Вам следует прийти на прием к PCP для получения неотложной помощи в течение 48 часов с момента вашего обращения. Номер телефона PCP указан на вашей карточке участника.

Teladoc® – прием у врача по телефону или видеосвязи 24/7

Если ваш PCP недоступен в то время, когда вам удобно, и вам требуется получить медицинское обслуживание по простому вопросу, обратитесь в sfhp.org/teladoc, позвоните **1(800) 835-2362** или скачайте приложение Teladoc для смартфона.

Специалисты

Ваш PCP должен направить вас к специалисту, если вам требуется профильная консультация или лечение определенного состояния, либо для получения независимого заключения другого специалиста о состоянии вашего здоровья.

Лечение зависимости и психических расстройств в кризисных ситуациях

При необходимости получения специальных медицинских услуг в области психического здоровья или помощи при злоупотреблении психоактивными веществами звоните в Горячую линию SFBHS Access 24/7 по номеру телефона **1(415) 255-3737, 1(888) 246-3333** (бесплатно) или TTY **1(888) 484-7200**.

*Если вашей медицинской группой является SFHP Direct Network (SDN), вы можете обращаться к любому поставщику медицинских услуг, который принимает Medicare, поскольку Medicare является вашей основной страховкой.



Получайте доступ к услугам в своей сети медицинского обслуживания



Отдел обслуживания участников 1(415) 547-7800

Для услуг, оказываемых в рамках страхового медицинского плана, вопросов и возможностей зачисления в программу.



Ваша больница / пункт оказания неотложной помощи

При выборе РСР вы также выбираете больницу или пункт неотложной помощи, где вы сможете получить необходимое медицинское обслуживание.

Как врачи, медсестры, фармацевты, медицинские координаторы и инструкторы по поддержанию здоровья вместе заботятся о вашем здоровье.



Консультационные услуги

Если вам необходимо с кем-то поговорить, вы можете сходить на прием к психологу или психиатру. Чтобы воспользоваться этой услугой позвоните в Carelon Behavioral Health по номеру **1(855) 371-8117**, ТТУ **1(800) 735-2929**. Служба работает в режиме 24/7. Направления не требуется.



Аптека

Если вам необходимы лекарства, ваши врачи выпишут вам рецепт. Чтобы получить лекарство по рецепту, вам необходимо получить рецептурные препараты в аптеке, которая сотрудничает с Medi-Cal Rx. Предъявите в аптеке свою карточку Medi-Cal BIC или идентификационную карточку участника SFHP сотруднику аптеки, чтобы получить препараты. Чтобы найти аптеку, которая сотрудничает с Medi-Cal Rx, посетите веб-сайт Справочника аптек Medi-Cal Rx по адресу **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home** или по позвоните в Medi-Cal Rx по номеру **1(800) 977-2273**.



Специалисты по охране женского здоровья

Вы можете обращаться к акушерам и гинекологам (OB/GYN) или к семейному врачу в рамках вашей медицинской группы для получения плановых и профилактических медицинских услуг для женщин. Такие услуги включают осмотры органов таза, мазки Папаниколау и обследования на выявление рака молочной железы и гинекологического рака. Вам не требуется направление от вашего РСР.

Планирование семьи

Услуги по планированию семьи доступны всем участникам плана San Francisco Health Plan. Такие услуги можно получить у любого поставщика, который согласен принимать оплату по программе Medi-Cal, и направление от врача не требуется. Услуги включают следующее:

- Противозачаточные средства
- Анализы на беременность
- Анализы на заболевания, передающиеся половым путем

Охрана материнства

San Francisco Health Plan покрывает услуги по охране материнства, включая уход в до- и послеродовом периоде, а также сопровождение во время родов. Это включает обучение грудному вскармливанию, молокоотсосы и услуги родильного центра, сертифицированной медсестры-акушерки или лицензированной акушерки.

Услуги по лечению послеродовой депрессии и других психических состояний представлены на странице Услуги специалистов по охране психического здоровья на странице 36.

Страхование новорожденного

Если в период участия в SFHP у вас родится ребенок, на него будет распространяться страховое покрытие SFHP по вашей подписке в течение месяца, в который ребенок родился, и следующего за ним месяца. Вам необходимо подать заявку на зачисление ребенка в Medi-Cal в кратчайшие сроки после его рождения, чтобы обеспечить продление действия его страховки Medi-Cal. При возникновении вопросов следует звонить в управление программы Medi-Cal в San Francisco по телефону **1(415) 863-9892**.

Услуги педиатров (дети в возрасте до 21 года)

Страховка Medi-Cal охватывает широкий спектр услуг, необходимых по медицинским показаниям для диагностики, лечения, исправления или улучшения течения физических или психических заболеваний и состояний для участников в возрасте до 21 года.

В рекомендациях Американской академии педиатрии Bright Futures Periodicity отражена плановая частота предоставления медицинского обслуживания участникам плана в возрасте до 21 года. Ознакомиться с содержанием рекомендаций Bright Futures можно на веб-сайте **brighfutures.aap.org**. Ваш PCP соблюдает эти рекомендации, чтобы как можно раньше выявлять и лечить проблемы со здоровьем и предотвращать развитие их тяжелых форм.

Во время профилактических осмотров вашего ребенка (Well Child) или осмотра подростка ваш PCP может:

- провести физикальное обследование и задать вопросы о вашем здоровье и образе жизни;
- проверить зрение, слух, пищевые привычки и психическое здоровье;
- сделать соответствующие вашему возрасту прививки, в том числе прививки от гриппа, менингококковой инфекции, Tdap (дифтерия, столбняк, коклюш), ВПЧ и COVID-19;
- взять анализы на инфекции, передаваемые половым путем, проконсультировать на тему контрацепции;
- направить вас к психиатрам и другим ресурсам (см. раздел Охрана психического здоровья на стр. 36).

Если вам или вашему ребенку пора посетить врача, позвоните вашему PCP, чтобы как можно скорее записаться на прием.

Медицинские услуги в области психического здоровья

SFHP предусматривает оказание следующих услуг в области психических заболеваний средней или умеренной степени вашим РСР или лицензированными медицинскими специалистами в области психического здоровья:

- Индивидуальная и групповая оценка состояния психики и лечение (психотерапия). К этим услугам относится консультация у терапевта, и иногда их можно получить в вашей основной медицинской клинике.
- Психологическое тестирование при наличии клинических показаний к оценке состояния психики
- Амбулаторное обслуживание для мониторинга за медикаментозным лечением
- Амбулаторное обслуживание, куда входит лабораторная работа, большинство медикаментов и медтехника
- Психиатрическая консультация

SFHP сотрудничает с Carelon Behavioral Health (ранее Beacon Health Options) для предоставления участникам услуг психиатрической помощи в связи с состояниями умеренной тяжести, которые не предоставляет ваш РСР. Для получения услуг у лицензированного специалиста по охране психического здоровья (например, психиатр, психолог или терапевт) позвоните в Carelon Behavioral Health по телефону **1(855) 371-8117** (бесплатно) или **1(800) 735-2929** (TTY), круглосуточно (24 часа), без выходных (7 дней в неделю).




Услуги психиатрического лечения

Carelon Behavioral Health предоставляет психиатрическое лечение (ВНТ) всем участникам в возрасте младше 21 года. Услуги ВНТ предусматривают обучение навыкам посредством поведенческого наблюдения и поддержки для формирования или сохранения (насколько это возможно) повседневных функций участника. Врач или лицензированный психолог обязаны выдать заключение о том, что услуги ВНТ являются необходимыми по медицинским показаниям. Чтобы задать вопросы об услугах ВНТ, позвоните в Carelon Behavioral Health по телефону **1(855) 371-8117** (бесплатно) или **1(800) 735-2929** (TTY), круглосуточно (24 часа), без выходных (7 дней в неделю).

Специализированные услуги по охране психического здоровья

Специализированные психиатрические услуги включают амбулаторное и стационарное лечение при тяжелых психических состояниях и злоупотреблении алкоголем и наркотиками. SFHP и Carelon Behavioral Health не предоставляют услуги специализированной психиатрической помощи. San Francisco Behavioral Health Services (SFBHS) предоставляет эти услуги.

Позвоните в SFBHS по телефону **1(415) 255-3737** или **1(888) 246-3333** (бесплатно) или **1(888) 484-7200** (TTY), круглосуточно (24 часа в сутки), без выходных (7 дней в неделю). Если вы сомневаетесь в том, насколько тяжелым является ваше психическое состояние, позвоните в Carelon Behavioral Health по номеру **1(855) 371-8117** (бесплатно) или **1(800) 735-2929** (TTY), круглосуточно (24 часа в сутки), без выходных (7 дней в неделю).



Готовы
отказаться от
курения?

**Позвоните, чтобы узнать,
как это сделать**

1(800) 300-8086

(На английском языке)

1(800) 600-8191

(На испанском языке)

Или посетите сайт **kickitca.org**

Офтальмологические услуги

Все участники San Francisco Health Plan получают офтальмологические услуги по программе VSP. Офтальмологические услуги включают в себя стандартные проверки зрения каждые 24 месяца. SFHP может выдавать предварительное разрешение на дополнительные услуги при наличии медицинской необходимости. В офтальмологические услуги также входят некоторые принадлежности, например, одни очки (оправа и линзы) каждые 24 месяца. Контактные линзы покрываются страховкой, если они требуются в связи с медицинским состоянием, таким как афакия, аниридия или кератоконус.

Если у вас возникли вопросы относительно покрытия офтальмологических услуг или вам необходима помощь в поиске офтальмолога, звоните в план VSP по бесплатному номеру **1(800) 877-7195**. Посетите их сайт по адресу **vsp.com**.

Если у вас еще остались вопросы о ваших льготах в отношении услуг офтальмолога, обращайтесь в Отдел обслуживания участников San Francisco Health Plan по телефону **1(800) 288-5555**, с понедельника по пятницу с 8:30am до 5:30pm. Ответы на часто задаваемые вопросы можно найти на нашем сайте **sfhp.org**.

Все участники SFHP получают офтальмологические услуги по программе офтальмологического страхования VSP. Звоните в службу VSP по бесплатному номеру **1(800) 877-7195** или заходите на сайт **vsp.com**.



Услуги мануальных терапевтов

SFHP покрывает расходы на две услуги мануального терапевта в месяц, ограничиваясь лечением позвоночника с применением ручной манипуляции. Чтобы найти поставщика услуг мануальных терапевтов, зайдите на сайт ashlink.com/ash/sfhp, или позвоните **1(800) 678-9133** (бесплатно) или **1(877) 710-2746** (TTY).

Иглоукальвание

Иглоукальвание доступно для предотвращения, модификации или облегчения хронических болей, вызываемых общепризнанным медицинским состоянием. Ежегодно вы можете получить до 24 услуг в области иглоукальвания амбулаторно (с использованием или без использования электростимуляции игл). Для иглоукальвания необходимо получить предварительные разрешения.

Программа профилактики развития диабета (DPP)

Если вам поставили диагноз «Преддиабет» или у вас есть риск развития диабета типа 2, вы попадаете под действие условий на получение услуг по профилактике развития диабета в YMCA в рамках San Francisco.

Программа профилактики развития диабета YMCA — это программа на уровне сообществ, предлагающая групповые классы, которые проводит квалифицированный коуч по правильному образу жизни. Участники программы будут изучать способы, чтобы добавить в повседневную жизнь здоровое питание и умеренную физическую нагрузку, а также решение задач, снижение уровня стресса и умение справляться с жизненными ситуациями.

Если вы считаете, что подпадаете под условия, позвоните в YMCA и получите более подробную информацию о программе: **1(415) 281-6702**.

Услуги транспортировки

У участников плана есть доступ к неотложной транспортировке при возникновении медицинского показания. Если вы не можете приехать на прием на машине, на автобусе или на поезде или на такси, мы предлагаем воспользоваться услугами медицинской транспортировке, когда нет неотложности. Вы также можете воспользоваться немедицинской перевозкой, например автобусными проездными билетами, чтобы добраться до места, где принимает ваш врач, которые предусмотрены SFHP. Обсудите потребность в перевозке со своим поставщиком медицинских услуг или позвоните в Отдел обслуживания участников SFHP по номеру **1(415) 547-7800**.

Оплачиваемые услуги (страховые льготы)

Услуги, оказываемые в рамках плана медицинского страхования (иногда называемые «Льготы») — это услуги, которые оплачивает San Francisco Health Plan. В некоторых случаях существуют ограничения на услуги.

Далее перечислены услуги, которые в общем и целом предусмотрены программой Medi-Cal. Полный перечень всех входящих в страховой план услуг, ограничений, дополнительных платежей и услуг, не входящих в страховой план можно получить, обратившись к Руководству участника плана или позвонив в Отдел обслуживания участников **1(415) 547-7800**, с понедельника по пятницу, 8:30am–5:30pm.

В оплачиваемые услуги, как правило, входят:

- Вакцины для поездок, если их сочтут необходимыми по медицинским показаниям ваш РСР
- Восстановительная трудотерапия
- Иглорефлексотерапия
- Квалифицированный медицинский уход
- Лабораторные анализы
- Лекарства, которые выдаются поставщиком медицинских услуг в офисе или клинике
- Лечение речевых нарушений
- Медико-санитарные работники при общине
- Медицинская помощь в период беременности и после родов
- Медицинское оборудование длительного пользования (DME)
- Медицинское обслуживание на дому
- Образовательные программы по здоровому образу жизни
- Офтальмологические услуги, предоставляемые VSP Vision Care
- Паллиативное лечение
- Планирование семьи
- Поддержка по месту жительства
- Профилактическое лечение, например, вакцинация и профилактические осмотры
- Регулярные обращения к врачу
- Рентгеноскопия (диагностическая визуализация)
- Слуховые аппараты
- Стационарное лечение
- Телемедицина
- Трансплантаты органов
- Услуги диализа
- Услуги для трансгендеров
- Услуги мануального терапевта
- Услуги педиатров
- Услуги подиатра (специалиста по уходу за стопами)
- Услуги психиатрического лечения
- Услуги психиатрической помощи при состояниях от легкой до умеренной степени тяжести, предоставляемые вашим РСР или Carelon Behavioral Health
- Усовершенствованное координирование медицинского обслуживания (Enhanced Care Management)
- Физиотерапия
- Хоспис
- Экстренная и неотложная медицинская помощь
- Энтеральное и парентеральное питание

Услуги, которые не предоставляются San Francisco Health Plan:

- Стоматологические услуги, предоставляемые Medi-Cal Dental
- Рецептурные препараты для амбулаторного применения (Medi-Cal Rx)
- Профильное медицинское обслуживание, предоставляемое California Children's Services (CCS)
- Региональный центр Golden Gate Regional Center (GGRC)
- Программа Early Start (Входит в состав GGRC)
- Специализированные услуги по охране психического здоровья, предоставляемые San Francisco Behavioral Health Services (SFBHS)

Стоматологические услуги

Стоматологическое обслуживание для взрослых, которое обычно предоставляет стоматолог, ортодонт или стоматолог-хирург, а также съемные зубные протезы, которые не покрывает San Francisco Health Plan. Вам необходимо получать стоматологическое обслуживание через Medi-Cal Dental.

Medi-Cal Dental покрывает широкий спектр стоматологических услуг для получателей льгот по программе Medi-Cal, например:

- Диагностическая и профилактическая гигиена полости рта (например, осмотры, рентген и чистка зубов)
- Экстренная медицинская помощь для снятия боли
- Удаление зуба
- Пломбы
- Лечение корневого канала
- Коронки
- Снятие зубного камня и выравнивание поверхности
- Полные и частичные зубные протезы
- Ортодонтия для детей, которые соответствуют критериям предоставления услуги
- Местная обработка фтором

*Данная льгота Medi-Cal не покрывается планом SFHP. Доступ к стоматологическим услугам вам предоставляется через поставщиков, входящих в состав Medi-Cal Dental. Если у вас возникли вопросы или вам требуется помощь в поиске стоматолога, позвоните в Отдел обслуживания участников в Medi-Cal Dental по телефону **1(800) 322-6384** или посетите веб-сайт по адресу **smilecalifornia.org**.*

Рецептурные препараты для амбулаторного применения (Medi-Cal Rx)

Рецептурные препараты, выдаваемые в аптеке, покрываются программой Medi-Cal Rx, не планом SFHP. Некоторые препараты, выданные поставщиком услуг в кабинете или в клинике, могут быть оплачены SFHP. Ваш врач может выписать вам лекарства, включенные в Список препаратов, предусмотренных контрактом Medi-Cal Rx.

В некоторых случаях вам может потребоваться препарат, который отсутствует в Перечне договорных препаратов. Для получения таких препаратов в аптеке может потребоваться предварительное разрешение. Medi-Cal Rx рассматривает такие запросы и выносит по ним решение в течение 24 часов.

Фармацевт в амбулаторной аптеке или в пункте неотложной помощи при больнице может предоставить вам экстренный запас препарата на 72 часа, если сочтет это необходимым в вашей ситуации. Medi-Cal Rx оплатит экстренный запас препарата, выданный вам в амбулаторной аптеке.

Чтобы узнать, включено ли лекарство в Список предусмотренных контрактом препаратов, или получить копию этого Списка, звоните в Medi-Cal Rx по номеру **1(800) 977-2273** (телетайп (TTY) **1(800) 977-2273** и нажмите **5** или **711**), зайдите на сайт Medi-Cal Rx по адресу **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home**.

Для получения препарата по рецепту или пополнения запаса рецептурного препарата следует обращаться в аптеку, которая сотрудничает с Medi-Cal Rx. При получении лекарств в аптеке необходимо предъявить сотрудникам аптеки вашу карточку Medi-Cal BIC или идентификационную карточку участника SFHP. Список аптек, которые сотрудничают с Medi-Cal Rx, представлен в Справочнике аптек Medi-Cal Rx на веб-сайте по адресу **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home**. Вы также можете найти ближайшую к вам аптеку или аптеку, которая может отправлять вам рецептурные препараты по почте. Для этого необходимо позвонить в Medi-Cal Rx по номеру **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** и нажмите **5** или наберите **711**).

Детские медицинские услуги штата Калифорния (CCS)

Если вашему ребенку необходимо специальное медицинское обслуживание, у него может быть право на CCS. CCS является программой штата и округа, которая предоставляет лечение, управление медицинской историей, а также физиотерапевтические и реабилитационные услуги для участников программе, не достигших возраста 21 лет, имеющих определенные заболевания, дающие право на обслуживание по CCS. К таким заболеваниям относятся: наследственные заболевания,

хронические болезни, инфекционные заболевания и травматические повреждения. Если ваш поставщик медицинских услуг предполагает, что вы подпадаете под условия, он даст направление в программу CCS. Если CCS решит, что вы подпадаете под условия программы, вы останетесь участником San Francisco Health Plan Medi-Cal, но CCS будет покрывать и лечить заболевание, дающее право на обслуживание по CCS. Дополнительную информацию о Программе CCS можно получить, позвонив в Отдел обслуживания участников SFHP по номеру телефона **1(415) 547-7800** (местный) или **1(800) 288-5555**. Вы можете позвонить в окружную программу CCS по номеру **1(628) 217-6700**, если у вас есть вопрос по покрытию в рамках CCS.

Golden Gate Regional Center (GGRC)

GGRC предоставляет и координирует вспомогательные медицинские услуги для лиц с задержкой развития или с инвалидностью вследствие порока развития. Для соответствия условиям программы у лица должно быть диагностирована инвалидность до достижения возраста 18 лет. Инвалидность должна быть связана с умственным заболеванием, ДЦП, эпилепсией, аутизмом и другими инвалидизирующими заболеваниями. GGRC оказывает широкий набор услуг, в том числе: поддержка в поиске жилья, уход на дому или программы дневного ухода, обучение жизненным навыкам, защита интересов и многое другое.

Ваш поставщик поможет вам связаться с GGRC, либо вы можете позвонить непосредственно и запросить услуги: **1(415) 546-9222**.

Программа Early Start (входит в GGRC)

Если у вас есть ребенок в возрасте 3 или младше, у которого диагностирована задержка психического развития или у которого есть риск задержки развития, вы можете подпадать под условия для получения медицинских услуг по вмешательству на ранней стадии в рамках программы Early Start по адресу Golden Gate Regional Center. По программе Early Start обслуживаются младенцы и дети в возрасте до 3 лет с задержкой когнитивных, физических (моторика, зрение и слух), коммуникационных, социально-эмоциональных и адаптационных функций. В рамках программы оказывается широкий спектр услуг: поддержка семьи и обучение, физиотерапия и реабилитационная терапия, технические средства реабилитации и многое другое.

Если ваш поставщик медицинских услуг предполагает, что ваш ребенок подпадает под условия, он может дать направление в программу Early Start. Можно также позвонить в Golden Gate Regional Center и получить подробную информацию о программе: **1(415) 546-9222**.

Обновление срока действия страховки



Продление срока действия страховки Medi-Cal

Вы являетесь участником программы Medi-Cal, и ваше соответствие условиям программы будет ежегодно пересматриваться. Далее описаны действия, которые будут применяться ко всем участникам Medi-Cal.



Ждите письма.

В письме будет сообщаться, сохраняется ли у вас соответствие условиям программы Medi-Cal.



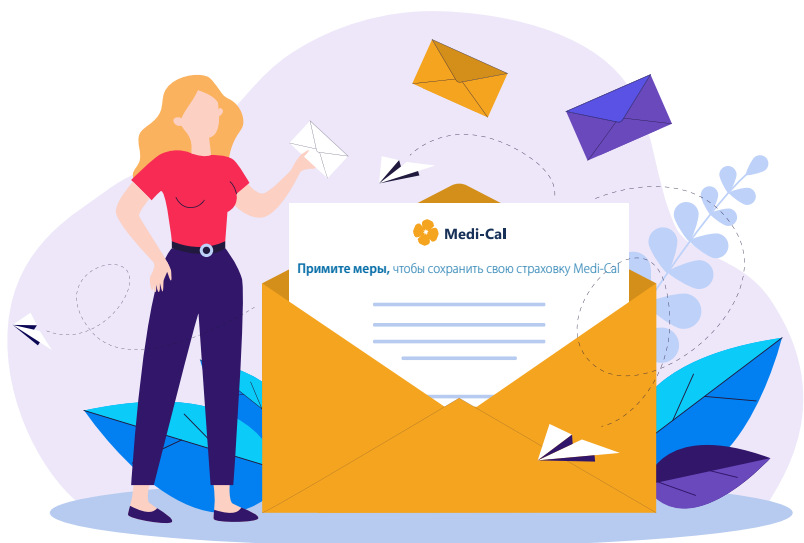
В администрации Medi-Cal обновят информацию в материалах вашего дела.

Будет пересмотрена информация в системах, чтобы выяснить, по-прежнему ли вы соответствуете условиям Medi-Cal.



Вас могут попросить предоставить дополнительную информацию.

Если для определения вашего соответствия условиям программы недостаточно информации, программа Medi-Cal может попросить вас предоставить дополнительную информацию.





Вам требуется помощь с заполнением форм?

Если у вас есть вопросы по заполнению форм, звоните нам по номеру **1(888) 558-5858**, с понедельника по пятницу, 8:30am–5:30pm. *Никогда не отправляйте какую-либо личную медицинскую информацию по электронной почте.* Воспользуйтесь надежным и безопасным способом связаться с нами с помощью нашего веб-сайта по адресу **sfhp.org/customerservice**. Обязательно укажите свое имя, номер телефона и объясните, как мы можем вам помочь или обратитесь за помощью в Центр обслуживания.



Вы можете записаться на прием к представителю Группы по оформлению подписки на участие в плане San Francisco Health Plan в нашем Центре обслуживания, расположенном по адресу: 7 Spring Street.

Звоните по номеру **1(415) 777-9992**, чтобы уточнить актуальное расписание работы нашего Центра обслуживания, а также чтобы записаться на личный прием или по телефону.

При наступлении беременности или при беременности в прошлом

Ваш доход будет пересчитан приблизительно к тому моменту, когда вы продолжите получать льготы Medi-Cal на семью.



Ваша беременность предусматривается планом страховки до рождения вашего ребенка и в течение 60 дней после его рождения.



До родов



60 дней после родов



Пока ваш ребенок не достиг возраста 60 дней, вы должны получить в больнице свидетельство о рождении ребенка и направить его по адресу:

Medi-Cal Office
Attn: [Your Caseworker]
P.O. Box 7988 San Francisco, CA 94120

Обратитесь в Офис Medi-Cal по номеру **1(415) 863-9892** за подробной информацией.

В рамках Программы продления послеродового ухода, ваше страховое покрытие Medi-Cal может быть продлено на срок до 12 месяцев после окончания беременности.



Разрешение спорных ситуаций



Процесс подачи **жалоб / претензий**

Оптимальный способ быстрого решения проблемы, возникшей в связи с получением медицинского обслуживания — поговорить со своим лечащим врачом. Если проблема не будет решена, San Francisco Health Plan может пересмотреть вашу проблему в порядке рассмотрения жалоб. Подача жалобы или претензии является вашим правом. San Francisco Health Plan не проявляет дискриминации, не исключает людей и не обращается с ними по-другому на основе расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности, пола или подачи претензии. Вы не будете исключены или лишены права на участие в программе, если подадите жалобу или претензию.

Подать жалобу можно шестью способами

-  **Позвонить нам по номеру 1(800) 288-5555**, с понедельника по пятницу, с 8:30am до 5:30pm и запросить форму.
-  *Никогда не отправляйте какую-либо личную медицинскую информацию по электронной почте.* Воспользуйтесь надежным и безопасным механизмом **подачи претензии на нашем Портале для участников** по адресу **sfhp.org**.
-  Подать жалобу в **кабинете своего врача.**
-  **Лично обратитесь** с жалобой в офис нашего плана. Адрес нашего Центра обслуживания:
7 Spring Street, San Francisco, CA 94104
Помощь в очном формате предоставляется по вторникам и четвергам 8:30am–5:00pm; по средам 8:30am–4:00pm (закрывается в 3:00pm каждую третью среду месяца).*
**Рабочее время может быть изменено.*
-  **Отправьте нам письмо** с описанием проблемы по адресу:
San Francisco Health Plan
Attn: Grievance Coordinator
P.O. Box 194247 San Francisco, CA 94119-4247
-  **Скачать и заполнить Форму жалобы** на своем языке с нашего сайта: **sfhp.org/grievance**.

Сроки рассмотрения жалоб и претензий

Письмо с уведомлением о действии — это формальное письмо, сообщающее вам о том, что медицинская услуга была отклонена, отсрочена или изменена, или что претензия была отклонена или скорректирована. Если вы получите письмо с уведомлением о действии и вы не будете согласны с принятым решением относительно вашего медицинского лечения, вы можете подать **апелляцию**. У вас есть шестьдесят (60) дней с момента получения уведомления о действиях, чтобы подать апелляцию в San Francisco Health Plan. Если ваша претензия не связана с уведомлением о действиях, вы можете подать **жалобу**. Жалобу можно подать в San Francisco Health Plan в любое время.

В течение пяти (5) календарных дней после получения вашей жалобы или апелляции, мы направим вам письмо, чтобы известить вас о том, что мы его получили. Большинство жалоб мы разрешаем в течение тридцати (30) календарных дней с момента получения. К этому моменту вы получите письмо с уведомлением о решении по апелляции или решение по жалобе.

Если вы считаете, что во время ожидания в течение 30 дней состояние вашего здоровья может ухудшиться, вы можете получить ответ в течение 72 часов. При оформлении жалобы или апелляции следует указать основания, по которым ожидание может нанести вред вашему здоровью. Обязательно укажите необходимость **«быстро»** рассмотрения жалобы или апелляции.

Если вы подали апелляцию и получили уведомление о решении по апелляции, в котором сообщается, что ваш план медицинского страхования не будет предоставлять услуги или если вы не получали никакого письма, где сообщается о решении, хотя прошло уже 30 дней, вы можете выполнить следующие действия.

- Запросить **независимое медицинское рассмотрение (IMR)**, и независимый рецензент, который не имеет отношения к San Francisco Health Plan, рассмотрит ваше дело.
- Запросить **Слушание в суде**, и ваше дело рассмотрит судья

Можно запросить одновременно IMR и Слушание в суде. Вы также можете подать такие запросы последовательно, чтобы выяснить, какая из процедур быстрее решит вашу проблему. Например, если вы сначала запросили IMR, но вы не согласны с решением, вы по-прежнему можете запросить позднее Слушание в суде. При этом если вы сначала запросили Слушание в суде, а слушание уже прошло, вы не можете запрашивать IMR. В этом случае решение по Слушанию в суде штата является окончательным.

Вы ничего не платите за IMR или Слушание в суде. Ознакомьтесь с разделами «Процедура IMR» и «Слушание в суде» настоящего руководства, чтобы узнать об этом подробнее.

Процесс независимой медицинской экспертизы (IMR)

Вы можете подать запрос на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR) в Департамент регулируемого медицинского обслуживания штата Калифорния (DMHC), если вы не согласны с принятым нами решением в отношении вашего медицинского обслуживания. IMR – это пересмотр дела медицинским экспертом, который не входит в состав San Francisco Health Plan. Вам не придется платить за IMR.

Обычно, прежде чем подавать в DMHC запрос на IMR, вам следует направить нам апелляцию. О нашем решении мы сообщим вам в Уведомлении о решении по апелляции. Если вы не согласитесь с нашим решением или не получите от нас ответа в течение 30 дней, вы можете подать запрос на IMR. Запрос на IMR необходимо подать в течение 180 дней от даты получения Уведомления с решением по апелляции.

Если вашему здоровью угрожает непосредственная опасность или San Francisco Health Plan отказал в вашей просьбе, так как лечение является экспериментальным или проходящим клинические испытания, вы можете подать запрос на IMR без предварительной подачи апелляции.



California Department of Managed Health Care (DMHC)

В приведенном далее разделе изложено, как подать запрос на IMR. Термин «претензия» употребляется в значении как «жалобы», так и «апелляции».

California Department of Managed Health Care несет ответственность за регулирование работы планов медицинского обслуживания. Если у вас есть жалоба относительно вашего плана медицинского обслуживания, вы должны сначала позвонить в свой план медицинского обслуживания по номеру **1(415) 547-7800** или **1(800) 288-5555** и воспользоваться процедурой подачи жалобы в рамках вашего плана медицинского обслуживания, и только после этого обращаться в департамент. Применение этой процедуры подачи претензий не препятствует осуществлению каких-либо ваших юридических прав или использованию средств правовой защиты. Если у вас появилась жалоба в связи с предоставлением вам неотложной помощи, в случае неудовлетворительного рассмотрения жалобы страховым планом или в случае задержки рассмотрения на срок более 30 дней, то вы можете обратиться за помощью в Департамент. В некоторых ситуациях вы также можете иметь право на проведение независимой медицинской экспертизы (Independent Medical Review, (IMR)). Если у вас есть право на проведение IMR, процесс проведения IMR гарантирует непредвзятое рассмотрение решений, принятых страховым планом в отношении медицинской необходимости запрошенной услуги или курса лечения, страхового покрытия процедур, находящихся в стадии исследования или разработки, и разногласий по поводу оплаты услуг неотложной или срочной помощи. Вы также можете позвонить в Департамент по бесплатному номеру **(1-888-466-2219)** и TDD с помощью линии **(1-877-688-9891)** для людей с нарушениями слуха и речи. На веб-сайте департамента **www.dmhc.ca.gov** представлены формы жалоб, формы заявок IMR и инструкции в интерактивном режиме.

Слушание в суде штата

Вы можете запросить слушание в суде штата, если вы не согласны с принятым нами решением в отношении вашего медицинского обслуживания. В ходе слушания в суде штата вы или ваш уполномоченный представитель сможете изложить суть вашей жалобы судье, который будет рассматривать ваше дело.

Если вы желаете, чтобы было проведено слушание в суде штата, вам необходимо подать соответствующий запрос в течение 120 дней от даты получения письма с Уведомлением о решении по апелляции. Вы можете подать запрос на слушание в суде штата следующим образом:

- Через Интернет на сайте **www.cdss.ca.gov**
- По телефону: позвоните по номеру **1(800) 952-5253**. По этому номеру бывает трудно дозвониться из-за высокой загруженности.
- Вы можете получить сообщение с просьбой перезвонить позже. |Если у вас есть нарушения речи или слуха, наберите номер ТТУ **1(800) 952-8349**.
- В письменной форме: заполните форму запроса на слушание в суде штата или отправьте письмо на адрес:
 - California Department of Social Services
 - (Департамент социального обеспечения штата Калифорния)
 - State Hearings Division (Отдел слушаний штата)
 - P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
 - Sacramento, CA 94244-2430
- Факс: **1(916) 309-3487** или бесплатный номер **1(833) 281-0903**

Обязательно укажите свои имя, адрес, номер телефона, номер полиса социального страхования, а также причину, по которой вы запрашиваете слушание в суде штата. Если вы пользуетесь чьей-либо помощью при оформлении запроса на Слушание в суде штата, необходимо указать в форме или письме имя, адрес и телефон этого лица. Если вам необходим устный переводчик, сообщите, на каком языке вы разговариваете. Вам не нужно оплачивать услуги переводчика.

Если у вас есть инвалидность, укажите ее и уточните, какие приспособления вам необходимы. Отдел слушаний в суде штата сможет бесплатно предоставить вам переводчика или специальные приспособления, чтобы вы смогли присутствовать на слушании.

После оформления вами запроса на слушание в суде штата на рассмотрение вашего дела и вынесение решения может уйти до 90 дней. Если вы считаете, что слишком длительное ожидание может причинить вред вашему здоровью, вам могут предоставить ответ в течение трех рабочих дней. Попросите своего врача или представителя страхового плана написать письмо за вас. В письме должно содержаться подробное объяснение причины, по которой ожидание вынесения решения по вашему делу в течение 90 дней может подвергнуть существенному риску вашу жизнь, здоровье или возможность получить, сохранить или восстановить дееспособность в полном объеме. В этом случае следует обязательно подать запрос на «ускоренное слушание» и предоставить письмо с запросом на слушание.

Проявите свою активность как участник плана



В SFHP всегда рады вашему участию в нашей работе. Ежегодно в SFHP проводятся встречи, на которых обсуждаются хорошие результаты, а также аспекты, работу в области которых SFHP может сделать более эффективной. Мы приглашаем участников плана принять в них участие. Приходите на встречу!

Консультативный комитет участников

Консультативный комитет участников San Francisco Health Plan — это то место, где проговариваются проблемы и даются рекомендации относительно того, как мы можем стать полезнее для участников нашей программы. Комитет состоит из участников программы и сторонников охраны здоровья. Его работа направлена на повышение качества медицинского обслуживания и решение проблем наших участников. Комитет проводит встречи в первую пятницу каждого месяца в Центре обслуживания San Francisco Health Plan. Если вы заинтересованы в участии в работе Консультативного комитета участников, обращайтесь в Отдел обслуживания участников San Francisco Health Plan по телефону **1(800) 288-5555**, с понедельника по пятницу, 8:30am–5:30pm. *Никогда не отправляйте какую-либо личную медицинскую информацию по электронной почте.* Воспользуйтесь надежным и безопасным способом связаться с нами с помощью нашего веб-сайта по адресу **sfhp.org/customerservice**.



Как участник San Francisco Health Plan вы нам очень важны. Мы хотим быть уверенными в том, что вы получаете необходимый медицинский уход. Наши специалисты отдела управления приемом препаратов стараются гарантировать, что получаемые вами лечение и процедуры, а также необходимые вам медицинские учреждения являются своевременными и необходимыми.

Если у вас есть вопросы об использовании экспертизы, звоните нам по номеру **1(415) 547-7800** или **1(800) 288-5555**, с понедельника по пятницу, 8:30am–5:30pm. Наша линия ТТУ для людей с нарушениями слуха **1(415) 547-7830** или **1(888) 883-7347**.

Ваши права и обязанности

Как участник плана San Francisco Health Plan...

Вы ВПРАВЕ:

- Принимать участие во всех решениях в отношении вашего медицинского обслуживания
- Узнавать обо всех вариантах медицинского обслуживания
- Сообщать нам, какой вид медицинского обслуживания вы бы хотели бы получать в том случае, если вы утратите способность самостоятельно принимать решения о своем медицинском обслуживании
- Просматривать свою историю болезней и делать копии
- Узнавать имена людей, предоставляющих вам медицинское обслуживание, и об их квалификации
- Получить переводчика (бесплатно), который разговаривает на вашем языке
- Получать медицинское обслуживание с проявлением внимания и уважения
- Получать гарантии о соблюдении безопасности и конфиденциальности
- Получать медицинское обслуживание в месте, которое будет надежным, безопасным, чистым и обеспеченным удобным доступом
- Получить заключение другого специалиста от одного из врачей в вашей медицинской группе
- Узнать о том, как получить помощь и решить проблемы. Если вы подадите жалобу или претензию, это никак не скажется на вашем медицинском обслуживании.

Вы ОБЯЗАНЫ:

- Являться на прием или предупреждать по телефону об отмене или переносе приема
- Сообщать своему врачу о состоянии своего здоровья и о своей истории болезней
- Задавать вопросы относительно вашего медицинского обслуживания
- Придерживаться плана лечения, который вы согласовали со своим врачом
- Понимать влияние своего образа жизни для здоровья
- Информировать нас в случае изменения вашего адреса или номера телефона
- Своевременно продлять свои соответствие условиям плана и участие в нем
- Представлять свою идентификационную карту участника при получении медицинских услуг

Кому **звонить?**



Звонок в Отдел обслуживания участников SFHP

1(415) 547-7800

1(800) 288-5555 (бесплатный)

1(415) 547-7830 (TTY)

Представители Отдела обслуживания участников San Francisco Health Plan отвечают на вопросы, которые вы можете задавать относительно своих льгот и медицинских услуг. Мы поможем вам найти информацию о вариантах медицинского обслуживания, которые доступны вам и вашей семье. Мы поможем вам составить заявление.

- Смена PCP (врача)
- Замена идентификационных карт SFHP
- Получение справочника или обзора льгот
- Помощь по вопросам выставления счетов
- Обновление вашей контактной информации
- Сообщение о жалобе
- Возникновение трудностей при планировании графика приема
- Подача заявления на участие в программах:
 - Medi-Cal
 - Covered California
- Ответы на вопросы по медицинским услугам

За подробностями обращайтесь по телефону **Teladoc**®

1(800) 835-2362

Вы можете запросить консультацию врача, удобно расположившись дома, если у вас есть под рукой телефон или доступ в Интернет. Услуга предоставляется БЕСПЛАТНО и позволяет обойтись без ожидания в приемной. С врачами можно связаться в любое время круглосуточно.

Поговорить с врачом 24/7

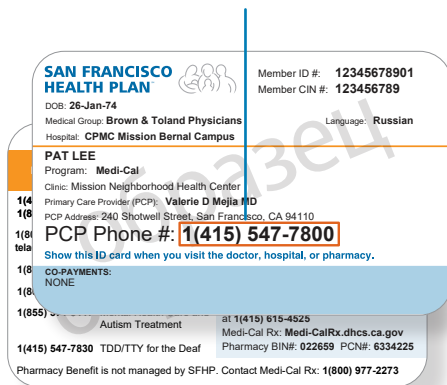


Звонок основному поставщику медицинских услуг (PCP)

Ваш врач и клиника, которые обслуживают ваши медицинские потребности.

- Прием PCP (врача)
- Рецепты / медтехника длительного пользования
- Лабораторные результаты и результаты анализов
- Медицинское обслуживание в случае болезни или неотложных состояний
- Направления к специалистам
- Обслуживание вне рабочих часов
- Вакцинация

Номер телефона вашего PCP указан на идентификационной карте участника плана

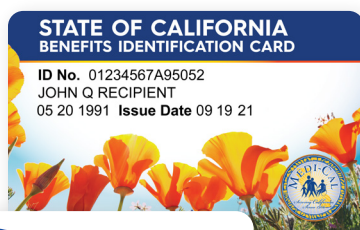


Примечание. Если вашей медицинской группой является SFHP Direct Network (SDN), вы не увидите имя и телефон PCP

Звоните по телефону Medi-Cal 1(415) 863-9892

Вам подтвердят, что вы соответствуете условиям и сообщат о сроках повторной подачи заявления.

- Подача заявления на Medi-Cal
- Продление Medi-Cal
- Восстановление в правах в случае, если ваша страховка прекратила действие
- Утверждение страховки
- Если ваше заявление оставлено без движения и ожидает продления
- Замена идентификационной карты получателя льгот (VIC)



Центр обслуживания участников

San Francisco Health Plan

Наш Центр обслуживания всегда готов помочь вам в вопросах содействия в оформлении подписки на участие в программе Medi-Cal.

Вы можете обратиться к нам лично или позвонить, чтобы уточнить, какие возможности доступа к медицинскому обслуживанию доступны вам и вашей семье в округе San Francisco. Позвоните в Отдел обслуживания клиентов по номеру **1(415) 777-9992**, чтобы уточнить актуальное расписание работы и записаться на прием к специалисту по оформлению подписки лично или по телефону сегодня.

Центр обслуживания находится по адресу **7 Spring Street**.

Улица Spring Street располагается между улицами Kearny и Montgomery Streets, на стыке Chinatown и Financial District. До нашего Центра обслуживания несложно добраться на общественном транспорте, включая Muni и BART.

Центр обслуживания предоставляет помощь в оформлении заявки лично и по телефону. Вам будет предоставлено такое же качество обслуживания, какое мы предоставляем вам обычно, включая поддержку, обучающие пособия и материалы по здоровому образу жизни и информацию с учетом культурных особенностей и на удобном для вас языке.



Центр обслуживания участников San Francisco Health Plan

7 Spring Street
San Francisco, CA

Чтобы уточнить актуальное расписание работы, а также чтобы записаться на прием лично или по телефону, позвоните в наш Отдел обслуживания клиентов по номеру **1(415) 777-9992**, с понедельника по пятницу, с 8:30am до 5:30pm.

Прочие **важные контактные данные**

Контактная информация	Повод для обращений
Carelon Behavioral Health 1(855) 371-8117 1(800) 735-2929 (TTY) Member.Services@carelonbehavioralhealth.com	<ul style="list-style-type: none">▪ Получить консультацию по вопросам психического здоровья▪ Услуги психиатрического лечения
California Children’s Services (CCS) 1(628) 217-6700	<ul style="list-style-type: none">▪ Задать вопрос относительно страховки CCS
Medi-Cal (San Francisco) 1(415) 558-4700 medi-cal.ca.gov	<ul style="list-style-type: none">▪ Сообщить о смене адреса проживания, номера телефона или фамилии▪ Вопрос о начислениях
Medi-Cal Connections 1(415) 558-4700 dhcs.ca.gov	<ul style="list-style-type: none">▪ Вопрос относительно карты BIC▪ Получить новую карту BIC
Medi-Cal Dental 1(800) 322-6384 smilecalifornia.org	<ul style="list-style-type: none">▪ Выбрать стоматолога
Medi-Cal Rx 1(800) 977-2273 medi-calrx.dhcs.ca.gov	<ul style="list-style-type: none">▪ Найти аптеку▪ Задать вопрос о льготах на фармацевтические услуги обслуживание
Office of the Ombudsman for Medi-Cal 1(888) 452-8609 MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov	<ul style="list-style-type: none">▪ Получить помощь в связи с проблемами при получении услуг Medi-Cal
San Francisco Behavioral Health Services 1(415) 255-3737 (местный) 1(888) 246-3333 (бесплатный) 1(888) 484-7200 (TTY) sfdph.org	<ul style="list-style-type: none">▪ Получить специальные услуги в области психического здоровья▪ Получить услуги, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами

<p>Teladoc® 1(800) 835-2362 sfhp.org/teladoc и некоторые участники программы Kaiser, имеющие также страховку Medicare, не могут воспользоваться услугами Teladoc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Если вы не можете дозвониться до своего врача днем или вне рабочего времени
<p>VSP Vision Care 1(800) 877-7195 vsp.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Выбрать офтальмолога ▪ АЗадать вопрос о медицинских услугах по уходу за зрением

Воспользуйтесь этим разделом, чтобы запомнить важные номера для контактов со своими поставщиками медицинских услуг и учреждениями.

Ваш основной поставщик медицинских услуг

Ваша больница

Ваша аптека

Контактный телефон службы неотложной помощи

Мобильный телефон отца или родителя / опекуна

Мобильный телефон матери или родителя / опекуна

Ваша сиделка / няня

Источники, ссылки и документы



Групповые занятия по поддержанию здорового образа жизни

Всем участникам San Francisco Health Plan оказываются бесплатные занятия на темы поддержания здоровья и курсы по безопасности, предоставляется участие в группах поддержки и материалы для чтения. Чтобы узнать информацию о курсах, звоните в Обслуживание участников плана San Francisco Health Plan по номеру **1(800) 288-5555**, с понедельника по пятницу, 8:30am–5:30pm.

Обычно доступны следующие курсы, группы поддержки и программы:

- Роды
- Воспитание детей
- Здоровое питание
- Астма
- Отказ от курения
- Поддержка при ВИЧ / СПИДе
- Обучающие занятия и помощь в контроле над диабетом
- Помощь больным раком
- И многое другое

БЕСПЛАТНЫЕ
курсы, группы
поддержки и программы
– подпишитесь
сегодня!

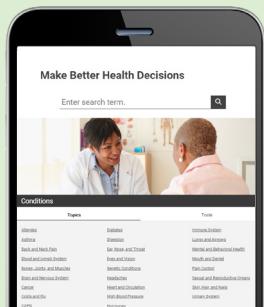
Медицинское образование онлайн

Посетите нашу интерактивную Библиотеку образовательных материалов по здоровому образу жизни по адресу **sfhp.org/health-ed**, чтобы ознакомиться с информацией по таким темам, как астма, питание, боль в спине и уход по беременности и в послеродовом периоде.

Какие еще материалы, связанные с обучением принципам поддержания здоровья, вы хотели бы видеть на нашем сайте? Воспользуйтесь надежным и безопасным способом связаться с нами с помощью нашего веб-сайта по адресу **sfhp.org/customerservice**.

Библиотека образовательных материалов по здоровому образу жизни

На нашем портале участников содержится библиотека материалов на всевозможные темы поддержания здоровья и здорового образа жизни. Там находятся диалоговые инструменты для здоровья и занятий фитнесом, для приема лекарств, беременности, тесты по проявлению симптомов, а также учебные центры, которые обеспечивают принятие более грамотных решений относительно здоровья. Войдите на сайт **sfhp.org**.

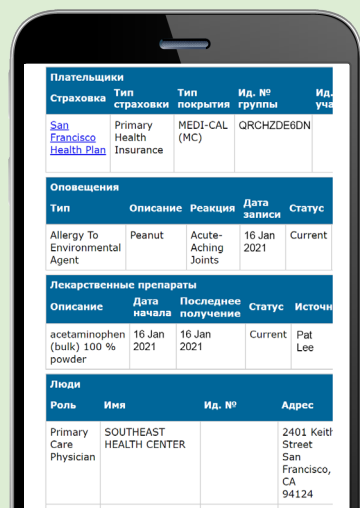


**Вход на портал для
участников плана**

Записи о поставщиках медицинских услуг

Пользуйтесь данной таблицей, чтобы отмечать имена и фамилии поставщиков медицинских услуг и их номера телефонов. Также записывайте время прошлых и будущих визитов к поставщику медицинских услуг.

Дата визита	Поставщик медицинских услуг или клиника	Телефон	Следующий визит?
8/15/23	Д-р Miller	1(415) 547-7800	Через 1 год (осмотр)
Дата визита	Специалист	Телефон	Следующий визит?
Дата визита	Офтальмолог (оптометрист)	Телефон	Следующий визит?



Наш Портал для участников помогает вам полностью контролировать ваше медицинское обслуживание

Просматривайте свои прошлые посещения врача, карту, где расположен кабинет вашего поставщика медицинских услуг — и многое другое на нашем портале участников плана. Вы можете принести на прием врача персональную медицинскую карту. Войдите на сайт sfhp.org.

Вход на портал для участников плана

Записи о заболеваниях и травмах

Воспользуйтесь таблицей, чтобы отследить заболевание, травмы, реакции на медикаменты, госпитализации, хирургических операциях и т. п.

Дата	Заболевание/ травма	Поставщик медицинских услуг или клиника	Препарат	Результат
9/15/23	Инфекция уха	Д-р Smith	амоксциллин, 60 мг	Самочувствие улучшилось

Записи об обслуживании у стоматологов

Пользуйтесь данной таблицей, чтобы отмечать имена и фамилии стоматологов и их номера телефонов. Также записывайте время прошлых и будущих визитов к врачу.

Дата визита	Поставщик медицинских услуг или клиника	Телефон	Следующий визит?
10/15/23	Д-р Lee	1(415) 547-7800	Через 6 мес. (чистка)
Дата визита	Ортодонт	Телефон	Следующий визит?

Определения терминов

- > **Льготы** — это медицинские услуги, оплачиваемые San Francisco Health Plan (также называемые «Услуги, оказываемые в рамках плана медицинского страхования»).
- > **Жалоба или претензия** — устное или письменное выражение участника программы недовольства в отношении SFHP, какого-либо поставщика медицинских услуг или качества обслуживания или оказываемых услуг.
- > **Регулируемое медицинское обслуживание** — это система, которая стремится контролировать стоимость и качество предоставляемых медицинских услуг и лечения.
- > **Медицинская группа** — это группа врачей, которые работают вместе. Эти врачи заключают договоры с планом страхования, чтобы оказывать медицинскую помощь его участникам.
- > **Участник плана** — лицо, включенное в программу San Francisco Health Plan.
- > **Руководство участника программы** — документ, поясняющий условия вашей страховки и медицинские льготы.
- > **Справочник участника программы** — документ, поясняющий условия вашей страховки и медицинские льготы.
- > **Идентификационная карточка участника** — это карта, которая подтверждает ваш статус участника San Francisco Health Plan.
- > **Фельдшер (РА)** — медицинский работник, не являющийся врачом, но оказывающий медицинские услуги пациентам. Врач осуществляет контроль за работой РА.
- > **Профилактическое медицинское обслуживание** — медицинская услуга, направленная на профилактику развития заболевания. Примерами профилактического обслуживания могут служить мазки Папаниколау и прививки от гриппа.

- > **Основной поставщик медицинских услуг (PCP)** — это врач, практикующая медсестра, практикующая медсестра, ассистент врача или клиника, которые несут ответственность за ваше медицинское обслуживание. Ваш PCP координирует предоставляемые вам медицинские услуги и лечение.
- > **Поставщики медицинских услуг** — врачи, клиники, аптеки, больницы и прочие предоставляющие медицинские услуги участникам плана.
- > **Справочник поставщиков медицинского обслуживания** — список всех поставщиков медицинских услуг, которые оказывают услуги в рамках данной программы.
- > **Направление** — это запрос одного поставщика медицинских услуг в адрес другого поставщика на ваш осмотр по конкретному вопросу. Направления могут давать поставщики медицинских услуг и представители планов медицинского страхования.
- > **Регулярное** или основное медицинское обслуживание предусматривает услуги, необходимые по медицинским основаниям, а также профилактическое обслуживание, профилактический осмотр здоровых детей, или медицинское обслуживание, например профилактическое последующее врачебное наблюдение. Цель регулярного медицинского обслуживания — профилактика проблем со здоровьем.
- > **Обзор услуг** — документ, в котором представлен обзор услуг, предоставляемых вам в рамках страховки.
- > **Неотложная медицинская помощь** — услуги, предоставляемые для лечения несрочных заболеваний, травм или состояний, требующих медицинского обслуживания.

Вся ваша медицинская информация в одно нажатие

Посетите наш безопасный и защищенный **Портал для участников**

Вход на портал для участников плана

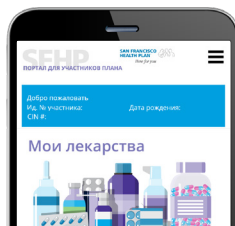
Идентификационная карта участника



Материалы для участников программы

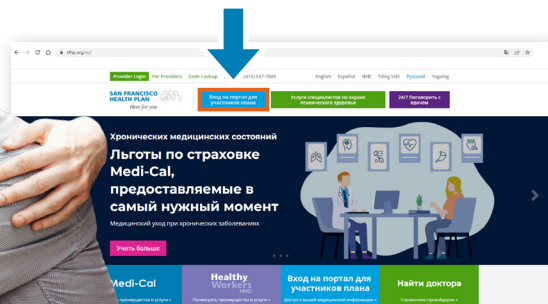
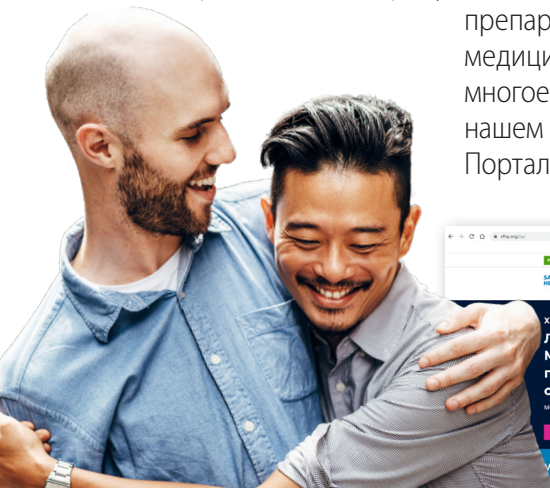


Мои медикаменты



Зарегистрируйтесь сегодня!

Получите доступ к информации о своем здоровье в любом месте и при наличии подключения к интернету. Сведения о последних посещениях врача, запросы по идентификационной карте участника программы, ваши лекарственные препараты, информация о поставщике медицинского обслуживания — все это и многое другое теперь легко можно найти на нашем безопасном и конфиденциальном Портале для участников.



Заходите на сайт **sfhp.org** со своего компьютера или смартфона

**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN**
Here for you



Добавляйте нас в друзья на Facebook
[@sanfranciscohealthplan](https://www.facebook.com/sanfranciscohealthplan)