

**HealthyWorkers** HMO<sup>SM</sup>

**Руководство для участников 2024**



**SAN FRANCISCO  
HEALTH PLAN**



*Here for you*

**sfhp.org**

# Содержание

<b>Добро пожаловать в San Francisco Health Plan .....</b>	<b>4</b>	<b>Медицинское обслуживание... 16</b>	
О Руководстве.....	6	Профилактическое или плановое лечение .....	17
Принцип работы вашего плана .....	7	Услуги узких специалистов.....	17
Отдел обслуживания участников....	8	Срочная помощь.....	17
Зачем обращаться в Отдел обслуживания участников .....	8	Стационарное лечение .....	17
Teladoc® .....	9	Независимые заключения .....	18
Услуги переводчика .....	10	Экстренная (неотложная) помощь .....	18
Услуги сайта .....	11	Услуги специалистов по охране психического здоровья .....	19
<b>С чего начать .....</b>	<b>12</b>	Помощь в отказе от курения .....	19
Приветственный пакет.....	13	Познакомьтесь со своей сетью медицинского обслуживания SFHP .....	20
Свидетельство страхового покрытия.....	13	Планирование семьи.....	22
Справочник поставщиков медицинских услуг .....	13	Оплачиваемые услуги (страховые льготы).....	23
Инструмент онлайн-поиска поставщиков .....	13	Льготы, не предоставляемые SFHP.....	23
Идентификационная карта участника .....	14	Стоматологические услуги .....	24
Ваш основной поставщик услуг (PCP).....	15	Офтальмологические услуги .....	24
Смена основного поставщика медицинских услуг .....	15	Услуги аптеки .....	24
Вопросы, которые следует задать при выборе PCP.....	15	Своевременный доступ к обслуживанию .....	26

План страхования здоровья, разработанный  
жителями Сан-Франциско  
для жителей Сан-Франциско



**Посещение вашего  
основного поставщика  
медицинских услуг .....28**

Как записаться на прием  
к врачу ..... 29

Регулярные медицинские  
осмотры ..... 30

Подготовьтесь к визиту ..... 30

Доплата .....31

**Продление срока действия  
страховки ..... 32**

Как продлить страховку ..... 33

Вам требуется помощь с  
заполнением форм? ..... 33

**Разрешение спорных  
ситуаций..... 34**

Процедура рассмотрения  
жалоб и претензий ..... 35

Сроки обработки жалоб  
и просьб ..... 36

Консультативный комитет  
участников .....37

Ваши права и обязанности .....38

Процедура проведения  
независимой медицинской  
экспертизы (IMR) ..... 39

Департамент регулируемого  
здравоохранения штата  
Калифорния (DMHC) ..... 40

**Важная контактная  
информация .....42**

Контактная информация офиса  
программы San Francisco  
Health Plan ..... 43

Помощь в зачислении в  
программу в центре обслуживания  
San Francisco Health Plan ..... 44

Контактная информация  
Healthy Workers НМО ..... 45

Другая важная контактная  
информация .....47

**Ресурсы, записи посещений и  
справочная информация ..... 48**

Групповые занятия по  
поддержанию здорового  
образа жизни ..... 49

Обучение принципам  
поддержания здоровья  
онлайн..... 49

Записи о поставщиках  
медицинских услуг ..... 50

Записи об обслуживании  
у стоматологов.....51

Записи о болезнях и травмах .....52

Определения терминов..... 54

# Добро пожаловать в план **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 льготах, проблемы с обслуживанием или вам потребуется помощь в получении медицинских услуг, вам следует сразу же звонить нам.

Консультанты Отдела обслуживания участников плана будут рады помочь вам с понедельника по пятницу с 8:30am до 5:30pm по любому из указанных далее телефонов:

Местные звонки ..... **1(415) 547-7800**

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

Линия ТТУ для глухих, а также людей с нарушениями речи или слуха: ..... **1(415) 547-7830**

Teladoc®, бесплатная льгота, предоставляется в случае отсутствия вашего врача по телефону ..... **1(800) 835-2362**

Наша Сестринская консультативная линия доступна круглосуточно в любой день недели: ..... **1(877) 977-3397**

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**.



## О Руководстве

Данное Руководство для участников содержит информацию об услугах, предоставляемых Участнику страхового плана San Francisco Health Plan, а также инструкции относительно того, как можно получить медицинское обслуживание, покрываемое программой Healthy Workers НМО. В Руководстве разъясняются особенности работы и взаимодействия плана San Francisco Health Plan с врачами, работающими с этим страховым планом, группами специалистов и клиниками, чтобы обеспечить максимальное качество медицинского ухода.

Некоторые слова, используемые в этом Руководстве, имеют конкретные определения. Они указаны в разделе «Определения» на стр. 54 данного Руководства.



### **БЕСПЛАТНОЕ обучение принципам поддержания здоровья — станьте участником сегодня!**

Члены San Francisco Health Plan могут принять участие в БЕСПЛАТНЫХ обучающих занятиях по вопросам здоровья, в группах взаимопомощи, а также получить дополнительные материалы для чтения.

Подробности читайте на странице 49.

## Принцип работы вашего плана

San Francisco Health Plan (SFHP) — это лицензированный план страхования здоровья в рамках общин, который предоставляет доступную медицинскую страховку для семей с низким и средним доходом. В рамках плана регулируемого медицинского обслуживания ваш основной поставщик медицинских услуг (РСП), клиника, больница, а также специалисты работают в одной команде, сохраняя и поддерживая ваше здоровье.

Мы стремимся предоставить вам весь спектр медицинского обслуживания, покрываемого программой Healthy Workers HMO.

- Мы сотрудничаем с врачами, поликлиниками, больницами и аптеками для того, чтобы при необходимости предоставить вам достойное медицинское обслуживание
- Мы оплачиваем медицинское обслуживание, которое покрывает программа Healthy Workers HMO
- Мы гарантируем, что наши врачи, специалисты, медсестры и остальные медицинские работники предоставляют медицинское обслуживание на самом высоком уровне качества
- Наш Отдел обслуживания участников готов ответить на любые вопросы и помочь решить проблемы, связанные с получением медицинских услуг и льгот
- Мы предоставляем информацию о том, как сохранить вашу медицинскую страховку
- Вы вправе выбрать себе личного врача (основного поставщика медицинских услуг) или поликлинику
- Мы сообщаем информацию вашим врачам и специалистам, а также предоставляем инструкции на понятном вам языке
- Мы предоставляем доступ к бесплатному обучению принципам ведения здорового образа жизни, например отказу от курения, контролю над диабетом, родительским обязанностям, контролю над астмой, женским здоровьем и пр.
- На нашем сайте можно найти дополнительную информацию о положенных вам льготах, а также ответы на наиболее часто задаваемые вопросы. Посетите наш сайт **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.
- SFHP несет обязательства по соблюдению применимых норм федерального законодательства о гражданских правах и не допускает дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, статуса инвалидности или пола.

## Отдел обслуживания участников



Консультанты Отдела обслуживания участников программы San Francisco Health Plan готовы оказать вам помощь на вашем родном языке. Мы ответим на любые вопросы о ваших льготах и оказываемых медицинских услугах. Мы также поможем вам решить проблемы, связанные с медицинским обслуживанием.

Консультанты Отдела обслуживания участников плана будут рады помочь вам с понедельника по пятницу с 8:30am до 5:30pm по любому из указанных далее телефонов:

Местные звонки ..... **1(415) 547-7800**

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

Линия ТТУ для глухих, а также людей с нарушениями речи или слуха: ..... **1(415) 547-7830**

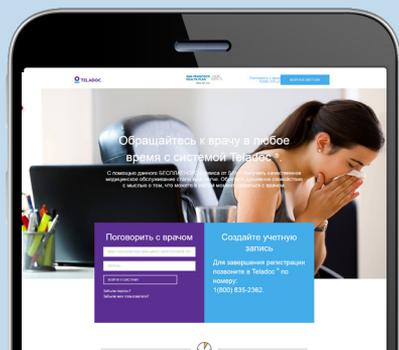
## Зачем обращаться в Отдел обслуживания участников

- Выбрать или сменить лечащего врача или клинику
- Получить новую идентификационную карточку участника программы
- Получить Справочник поставщиков медицинских услуг, Свидетельство страхового покрытия, Краткое описание льгот или другие материалы для участника страхового плана
- Получить помощь в записи на прием к врачу
- Разобраться в ваших льготах на лекарственные препараты, отпускаемые по рецепту
- Получить ответы на вопросы, связанные с выставлением счетов
- Обновить данные о вашем адресе или номере телефона
- 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**. *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**.

# 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](https://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](https://sfhp.org/teladoc).

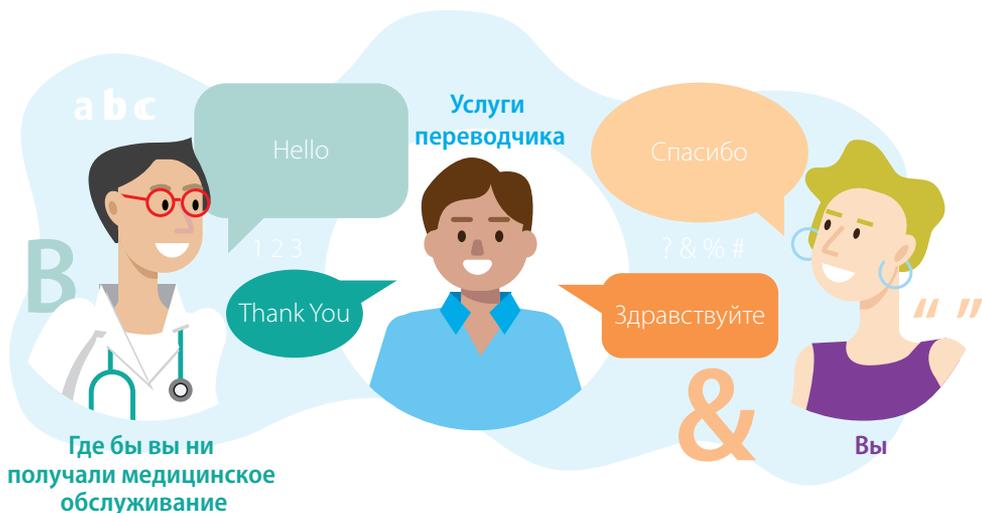
Вы можете позвонить на Сестринскую консультативную линию в любое время, и опытные медсестры, имеющие соответствующую лицензию, ответят на ваши вопросы о медицинском обслуживании. Данная услуга предоставляется бесплатно и на удобном для вас языке. Позвоните по номеру **1(877) 977-3397**.



## Услуги переводчика

При получении медицинского обслуживания вы имеете право на бесплатное предоставление услуг переводчика. Тем не менее по вашему желанию в качестве переводчика могут выступить ваши друзья, члены семьи или несовершеннолетние. Вы можете воспользоваться услугами переводчика в любой момент обращения к представителям 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.



## Услуги сайта



Если у вас есть доступ к сети Интернет, вы можете познакомиться с программой San Francisco Health Plan на сайте **sfhp.org**. На этом веб-сайте множество полезной информации и инструментов, чтобы вы могли:

- 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
- И многое другое

Обратитесь к нашему инструменту онлайн-поиска поставщиков медицинских услуг по адресу **sfhpprovidersearch.org** чтобы:

- Выбрать основного поставщика медицинских услуг
- Найти аптеку рядом с домом или местом работы
- Выполнить поиск по типу поставщика, его специализации, сети, языку общения, полу, местонахождению и пр.



# Начало действия страхового плана



Если вы новый участник программы San Francisco Health Plan, мы пришлем вам полезные материалы по почте.

## Приветственный пакет

Все новые участники получают по почте приветственный пакет. В приветственный пакет включены материалы, необходимые новым участникам: Справочник поставщиков медицинских услуг и Свидетельство страхового покрытия, в которых изложена информация о ваших льготах, правах и обязанностях в качестве участника страхового плана San Francisco Health Plan.

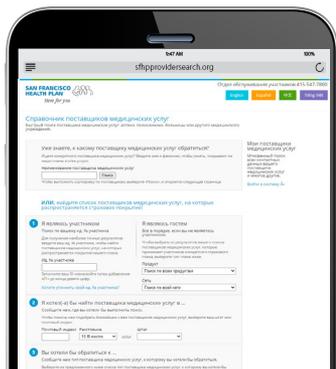
## Свидетельство страхового покрытия

Ваше Свидетельство страхового покрытия содержит подробную информацию обо всех услугах и льготах, предоставляемых в рамках страхового плана. Если вам необходимо свидетельство страхового покрытия, позвоните в центр обслуживания участников или скачайте его на странице [sfhp.org/HW/materials](https://sfhp.org/HW/materials).

## Справочник поставщиков медицинских услуг

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

Если вам нужен Справочник поставщиков медицинских услуг, позвоните в центр обслуживания участников или найдите нужную вам информацию с помощью инструмента онлайн-поиска поставщиков на странице [sfhp.org](https://sfhp.org).



## Инструмент онлайн-поиска поставщиков

Вы также можете ознакомиться со списком врачей, специалистов, клиник, больниц, аптек на нашем сайте [sfhp.org](https://sfhp.org), воспользовавшись инструментом «Найти доктора».

**Найти доктора**

Начало действия страхового плана

## 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 карту 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.

Ниже приведен пример того, как выглядит ваша идентификационная карта участника страхового плана San Francisco Health Plan. При получении идентификационной карты участника следует проверить правильность всей указанной там информации. Вы всегда можете бесплатно получить по почте новую идентификационную карту участника программы, в случае:

- Указания ошибочной информации
- Потери или кражи карточки
- Смены основного лечащего врача
- Смены вашего адреса или других данных

**SAN FRANCISCO HEALTH PLAN**  Member ID #: **12345678901** **1**

DOB: **26-Jan-74**

Medical Group: **San Francisco Health Network** Language: **Russian**

Hospital: **Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center** **2**

**PAT LEE**

Program: **Healthy Workers HMO** **sfhp.org**

Clinic: **Chinatown Public Health Center**

Primary Care Provider (PCP): **Chinatown Public Health Center, SFHN** **3**

PCP Address: **1490 Mason Street, San Francisco, CA 94133**

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

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

**CO-PAYMENTS:**  
\$0 Office visit, \$0 SF General Hospital Emergency Room  
\$0 Other Hospital Emergency Room  
\$5 Generic/\$10 Brand Prescription Medicines

Всегда имейте при себе вашу идентификационную карту участника.

1. Номер идентификационной карточки участника программы
2. Ваша сетевая больница
3. Ваше имя  
Имя, адрес и телефон вашего основного поставщика медицинских услуг

## Ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP)



Ваш основной поставщик медицинских услуг (или основной лечащий врач) (PCP) — это ваш постоянный лечащий врач или клиника, предоставляющие вам основное медицинское обслуживание. Как только вы становитесь участником San Francisco Health Plan, вам необходимо выбрать себе PCP. Если вы не выбрали себе PCP в момент оформления участия в плане, мы сделаем это за вас. Медицинские услуги, которые оказывает ваш основной поставщик медицинских услуг, включают:

- Осмотр и профилактические процедуры
- Вакцинацию (прививки)
- Диагностические тесты, например, тест на проверку слуха
- Лабораторные анализы и рентгеноскопию
- Лечение в случае болезни или травмы
- Наблюдение за текущими заболеваниями, например астмой, аллергией, диабетом
- И многое другое

Ваш PCP (основной поставщик медицинских услуг) — первый, к кому вы должны обратиться в случае необходимости получения медицинской помощи, за исключением неотложных случаев.

## Смена основного поставщика медицинских услуг (PCP)

По возможности необходимо постоянно пользоваться услугами одного и того же основного лечащего врача (PCP), чтобы он или она были в курсе ваших потребностей и истории болезни. Вы можете сделать запрос о смене основного лечащего врача по любой причине. Просто позвоните в Отдел обслуживания участников плана и попросите предоставить вам другого PCP. *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](https://sfhp.org/customerservice)**.

## Вопросы, возникающие при выборе основного поставщика медицинских услуг

- Как далеко находится офис врача от вашего дома или места работы?
- Легко ли добраться до офиса этого врача на машине или общественном транспорте (MUNI или BART)?
- Говорит ли врач на удобном для вас языке?
- Какова специализация врача?
- Вы также можете выбрать специалиста среднего уровня в качестве основного лечащего врача. Поставщик медицинских услуг среднего уровня — это практикующая медсестра, медсестра, имеющая сертификат акушерки, или ассистент врача.

# Медицинское обслуживание



## Профилактическое или плановое лечение

Профилактические или плановые медицинские услуги, такие как плановые медицинские осмотры, медицинские обследования и вакцинация, помогают предотвратить заболевания и предоставляются вам вашим основным поставщиком медицинских услуг (PCP) или клиникой. Позвоните своему PCP или в клинику, чтобы записаться на прием к врачу.

## Услуги специалистов



Специалисты — это врачи, которые принимают пациентов с конкретными заболеваниями: астмой, аллергией, диабетом или сердечно-сосудистыми заболеваниями. Ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP) должен направить вас к специалисту, если вам требуется профильная консультация или лечение определенного состояния. Ваш PCP может направить вас к специалисту, входящему в вашу медицинскую группу. Вы можете посетить специалиста без направления от вашего PCP.

## 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.

## Стационарное лечение



Если вам требуется лечение в больнице или неотложная медицинская помощь, ваша входящая в сеть больница и травматологический центр, куда вам следует обращаться, — это Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center, расположенная по адресу 1001 Potrero Avenue, San Francisco, CA 94110. За исключением случаев, когда вам требуется неотложная медицинская помощь, для обращения в другую больницу вам понадобится разрешение от SFHP.

## Teladoc®

Если нет возможности связаться с врачом в нужный момент, а вам требуется помощь в решении несложной медицинской проблемы, вы можете обратиться к врачу в любое время суток по телефону или с помощью видеосвязи благодаря нашей бесплатной услуге в области телемедицины, Teladoc.



## Независимые заключения

Если вам нужна консультация другого врача по вашей медицинской проблеме, вы можете запросить у своего основного поставщика медицинских услуг (PCP) мнение другого врача. При наличии направления от вашего PCP услуги по предоставлению мнения другого врача будут оплачены страховым планом San Francisco Health Plan.

## Экстренная медицинская помощь

**Обращайтесь в пункт неотложной помощи только в случае экстренной медицинской ситуации.** Если заболевание представляет угрозу жизни или является особо опасным, такое состояние можно считать экстренной медицинской ситуацией. Вам может потребоваться неотложная помощь в случае, если вы испытываете:

- Затруднение дыхания и (или) одышку;
- Боли в груди или желудке или чувство сдавленности в груди;
- Приступы потери сознания, внезапное головокружение или слабость;
- Неконтролируемое кровотечение;
- Сильную рвоту или диарею;
- Желание причинить вред окружающим или себе.

Если вы считаете, что у вас экстренная медицинская ситуация, оптимальным решением будет обратиться в больницу, к которой вы прикреплены, указанную на вашей идентификационной карточке. Обращение в больницу, к которой вы прикреплены, облегчит взаимодействие вашего врача и больницы и позволит вашему врачу убедиться, что вы получаете все необходимое медицинское обслуживание. Если вы считаете, что ваше здоровье находится в опасности, вы можете обратиться в ближайший пункт неотложной помощи.

Если вы считаете, что ваше состояние здоровья представляет угрозу для жизни, или опасаетесь, что ваше состояние может ухудшиться по дороге в больницу, позвоните в службу **911**, чтобы вызвать местную бригаду неотложной помощи.

Если вы затрудняетесь определить, где и как скоро вам окажут помощь, сначала обратитесь к своему PCP или в свою клинику. Если вы не можете связаться с PCP или клиникой, обратитесь в сервис Teladoc для получения консультации у врача по телефону или с помощью видеосвязи. Звоните в Teladoc по номеру **1(800) 835-2362** или посетите сайт **sfhp.org/teladoc**.

## Услуги специалистов по охране психического здоровья

Вы испытываете стресс, раздраженность или подавленность и могли бы с кем-то об этом поговорить? Вы можете пройти амбулаторное или стационарное лечение психических расстройств, таких как депрессия или тревожность, а также пройти лечение от алкогольной или наркотической зависимости. Для того чтобы получить направление к поставщику услуг психиатрической помощи или консультанту по вопросам лечения зависимостей, звоните на



горячую линию Access Helpline службы San Francisco Behavioral Health Services по телефонам **1(415) 255-3737** (местные звонки), **1(888) 246-3333** (бесплатный звонок) или **1(888) 484-7200** (TTY) 24 часа в день 7 дней недели.

## Услуги помощи в отказе от курения



Вы можете получить помощь в отказе от курения или употребления табака. San Francisco Health Plan оплачивает консультационные услуги и медикаменты, одобренные FDA, направленные на то, чтобы помочь вам отказаться от употребления табака. Для получения некоторых медикаментов данного профиля может потребоваться предварительное разрешение.

Если вы беременны и употребляете табак или подвергаетесь воздействию табачного дыма, вы можете воспользоваться определенными услугами и консультациями. Обсудите со своим РСР, можно ли вам пользоваться медикаментами для отказа от употребления табака.

Позвоните в Kick It California по номеру **1(800) 300-8086** для получения бесплатной помощи в подаче конкурсной заявки. Коучи программы — специалисты, которые помогают людям в прохождении этого процесса. Услуги предоставляются на английском, испанском, корейском и вьетнамском языках, а также на кантонском и мандаринском наречии китайского языка. Более подробная информация представлена на сайте **kickitca.org**.

# Познакомьтесь со своей сетью медицинского обслуживания SFHP

## Ваш основной врач (PCP)

Первое лицо, к которому вам следует обращаться при необходимости получения неотложной, плановой, а также неотложной медицинской помощи.

Звоните в офис вашего PCP в любое время круглосуточно, чтобы получить консультацию по медицинским вопросам. Вы должны 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® — врачебный прием по телефону или по видеосвязи круглосуточно, в любой день недели**

Если нет возможности связаться с врачом в нужный момент, а вам требуется помощь в решении несложной медицинской проблемы, посетите сайт **sfhp.org/teladoc** или позвоните по номеру **1(800) 835-2362**.



**Пользуйтесь услугами, которые предоставляет сеть вашей программы**

## Специалисты

Ваш основной лечащий врач (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.



## Отдел обслуживания участников: 1(415) 547-7800



Решение проблем, связанных с покрываемыми услугами, зачислением в план, или обращение с вопросами.

### Ваша больница / отделение неотложной помощи

Ваша больница — больница и травматологический центр Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center. За исключением случаев, когда вам требуется неотложная медицинская помощь, для обращения в другую больницу вам понадобится разрешение.



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



### Кризисные психические состояния и злоупотребление психоактивными веществами

Для того чтобы получить направление к поставщику услуг психиатрической помощи или консультанту по вопросам лечения зависимостей, звоните на горячую линию Access Helpline SFBHS по номеру **1(415) 255-3737** круглосуточно в любой день.



### Аптеки

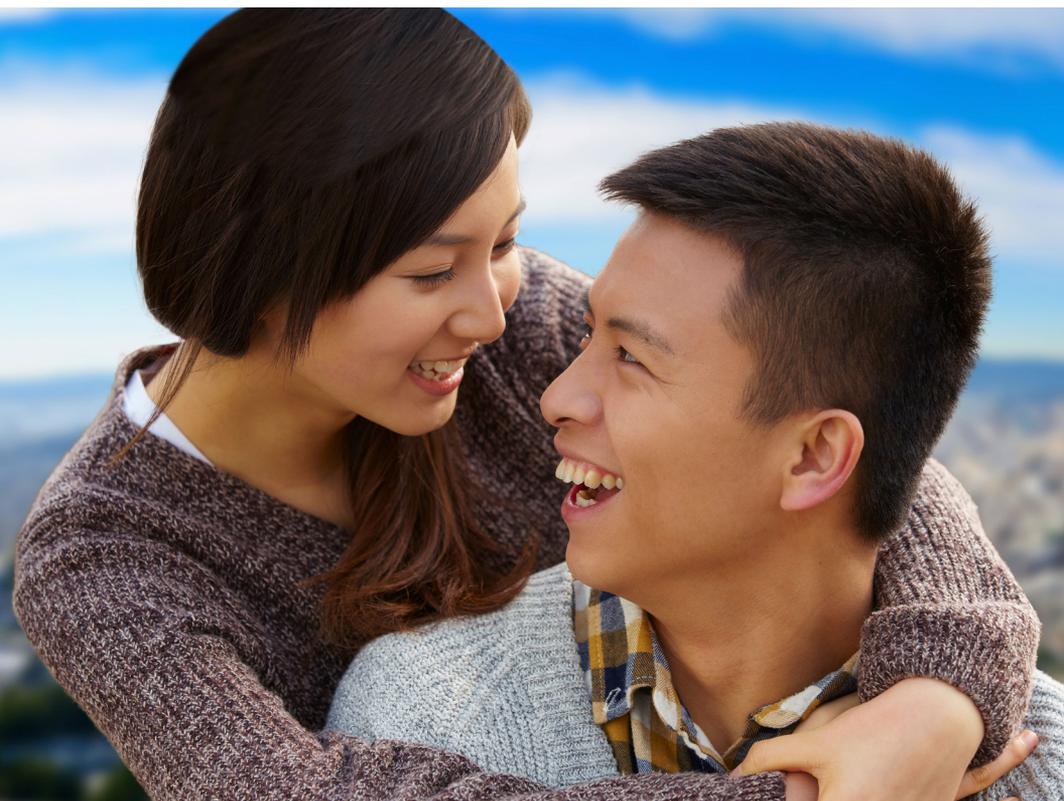
В случае необходимости ваш РСР выпишет вам лекарство или направит на прохождение иммунизации для взрослых. Ваш РСР отправит рецепт в выбранную вами сетевую аптеку. Для получения препаратов вам необходимо предъявить свою карточку участника плана сотруднику аптеки.

## Планирование семьи

Сеть поставщиков медицинских услуг плана San Francisco Health Plan предоставляет услуги по подбору средств контрацепции, тесты на беременность и заболевания, передающиеся половым путем, а также другие услуги в области планирования семьи.

Вы можете получить услуги акушера и гинеколога напрямую у PCP, который является семейным практикующим врачом или у специалиста, который является акушером и (или) гинекологом в сети поставщиков медицинских услуг плана San Francisco Health Plan. Вам не требуется направление.

Доплата за одобренные FDA контрацептивы и средства из Фармацевтического справочника San Francisco Health Plan не требуется. Ваш поставщик медицинских услуг может выписать запас максимум на 12 месяцев.



## Оплачиваемые услуги (страховые льготы)

Покрываемые страховкой услуги (иногда называемые льготами) — это медицинское обслуживание, которое оплачивается страховым планом San Francisco Health Plan. В некоторых случаях объем данных услуг ограничен.

Справа перечислены некоторые услуги, которые покрываются программой Healthy Workers НМО. Полный перечень страховых льгот, ограничений, доплат, услуг, не покрываемых страховкой, можно найти в Единой форме Свидетельства страхового покрытия и Разрешения на раскрытие информации Healthy Workers НМО. Также можно обратиться в Отдел обслуживания участников программы по телефону **1(415) 547-7800** с понедельника по пятницу с 8:30am до 5:30pm.

### Льготы, не предоставляемые San Francisco Health Plan:

- Стоматологическое обслуживание, предоставляемое сетью Liberty Dental (Только для Сотрудников IHSS)
- Офтальмологическое обслуживание, предоставляемое планом VSP Vision Care

### В число льгот входят:

- Регулярные обращения к врачу
- Профилактическое лечение, например прививки и профилактические осмотры
- Стационарное лечение
- Неотложная помощь
- Лабораторные анализы
- Рентгеноскопия (диагностическая визуализация)
- Лекарства, отпускаемые по рецепту
- Медицинский уход в период беременности и родов
- Планирование семьи
- Медицинская транспортировка в случаях, не требующих неотложной медицинской помощи
- Медицинское оборудование
- Обучение принципам поддержания здоровья
- Услуги по охране психического здоровья
- Услуги лечения расстройств вследствие употребления психоактивных веществ

## Стоматологические услуги



Льготы на стоматологическое обслуживание предоставляются Liberty Dental. Льготы на стоматологическое обслуживание не покрываются San Francisco Health Plan.

Если вы присоединились к программе Healthy Workers HMO для получения услуг Службы поддержки на дому (IHSS) и являетесь участником программы на протяжении более шести месяцев, вы имеете право на получение стоматологических услуг за небольшую плату. Для получения более подробной информации обратитесь в Liberty Dental по номеру **1(888) 703-6999**.

Стоматологические услуги не предоставляются участникам программы Healthy Workers HMO, являющимся временными работниками с неполной занятостью, работающими в San Francisco. Чтобы получить более подробную информацию, позвоните в Департамент социального обеспечения San Francisco по телефону **1(415) 557-4942**.

## Офтальмологические услуги



Льготы на услуги офтальмолога предоставляются планом VSP Vision Care.

Услуги офтальмолога включают обследование глаз и подбор средств коррекции зрения, например очков или контактных линз.

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**.

## Услуги аптеки



Медикаменты, отпускаемые по рецепту, входят в число льгот, предусмотренных вашим планом страхования здоровья.

Когда вам потребуется то или иное лекарство, ваш основной поставщик медицинских услуг его выпишет.

Чтобы получить лекарства, вам следует обязательно сообщить своему основному поставщику медицинских услуг о том, что у вас есть предпочтительная аптека, чтобы ваши рецептурные препараты направлялись в аптеку по соответствующему адресу. Адрес аптеки, обслуживающей участников программы, вы можете найти в Справочнике поставщиков медицинских услуг или ознакомиться со списком аптек онлайн по адресу **sfhp.org/HW/pharmacy**. Вы можете также позвонить в Отдел обслуживания участников плана San Francisco Health Plan по телефону **1(415) 547-7800** (местные звонки) или **1(800) 288-5555** (бесплатный номер).

Для получения препаратов вам необходимо предъявить свою идентификационную карту участника San Francisco Health Plan сотруднику предпочитаемой вами аптеки. Перечень доплат и другую информацию о льготах на рецептурные препараты можно найти в Свидетельстве страхового покрытия и Разрешении на раскрытие информации Healthy Workers НМО.



В SFHP имеется фармацевтический справочник. Фармацевтический справочник — это перечень отпускаемых по рецепту патентованных и непатентованных препаратов, на которые распространяется страховое покрытие в соответствии с решением Комитета фармацевтов и терапевтов San Francisco Health Plan. Лекарственные препараты в Фармацевтическом справочнике могут иметь ограничения в зависимости от требуемого вам количества, вашего возраста и (или) диагноза. Вам может потребоваться предварительное разрешение для получения некоторых препаратов или в случае превышения вашим врачом установленного лимита. Если вы хотите узнать, распространяется ли покрытие на ваш отпускаемый по рецепту препарат или имеются ли какие-либо ограничения на него, вы можете ознакомиться с Фармацевтическим справочником San Francisco Health Plan для Healthy Workers НМО по адресу [sfhp.org/HW/pharmacy](https://sfhp.org/HW/pharmacy). Вы можете также позвонить в Отдел обслуживания участников плана San Francisco Health Plan по телефону **1(415) 547-7800** (местные звонки) или **1(800) 288-5555** (бесплатный номер).

Если ваш препарат не входит в Фармацевтический справочник, ваш поставщик медицинских услуг обязан отправить форму предварительного разрешения в San Francisco Health Plan. San Francisco Health Plan рассмотрит запрос и вынесет решение о том, можно ли вам воспользоваться медикаментом, не включенным в фармацевтический справочник. Стандартные запросы на оформление предварительного разрешения рассматриваются в течение 72 часов, а срочные запросы — в течение 24 часов. Если в запросе было отказано, он был изменен или требуется дополнительная информация, San Francisco Health Plan направит вам и вашему поставщику медицинских услуг письмо с объяснением причины такого решения.

## Своевременный доступ к медицинскому обслуживанию

Вы должны иметь возможность записаться на прием в рамках покрываемых страховкой услуг в соответствии с вашими медицинскими потребностями. Департамент регулируемого медицинского обслуживания (DMHC) штата California разработал стандарты в отношении 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 <b>48 часов</b> после запроса на прием
Неотложная медицинская помощь, для которой требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение)*	В течение <b>96 часов</b> после запроса на прием
Приемы, не требующие неотложного медицинского вмешательства	В течение <b>10 рабочих дней</b> после запроса на прием
Специалист, лечащие не острые состояния	В течение <b>15 рабочих дней</b> после запроса на прием
Поставщик несрочных медицинских услуг в области психического здоровья (не терапевт)	В течение <b>10 рабочих дней</b> после запроса на прием
Несрочный прием у поставщика услуг по охране психического здоровья (не врач) в рамках последующего наблюдения	В течение <b>10 рабочих дней</b> после последнего приема
Прием по несрочной медицинской помощи в целях диагностики или лечения травмы, болезни и прочего нарушения здоровья	В течение <b>15 рабочих дней</b> после запроса на прием

\* Предварительное разрешение может потребоваться, если вы обращаетесь к поставщику услуг, не входящему 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.

Услуги переводчика предоставляются вам бесплатно. Если во время приема вам требуется помощь на вашем языке, попросите вашего поставщика услуг предоставить вам переводчика. Вы также можете позвонить в Отдел обслуживания участников SFHP по номеру **1(800) 288-5555** (бесплатный звонок) или по номеру ТТУ **1(888) 883-7347** в будние дни с 8:30am до 5:30pm.

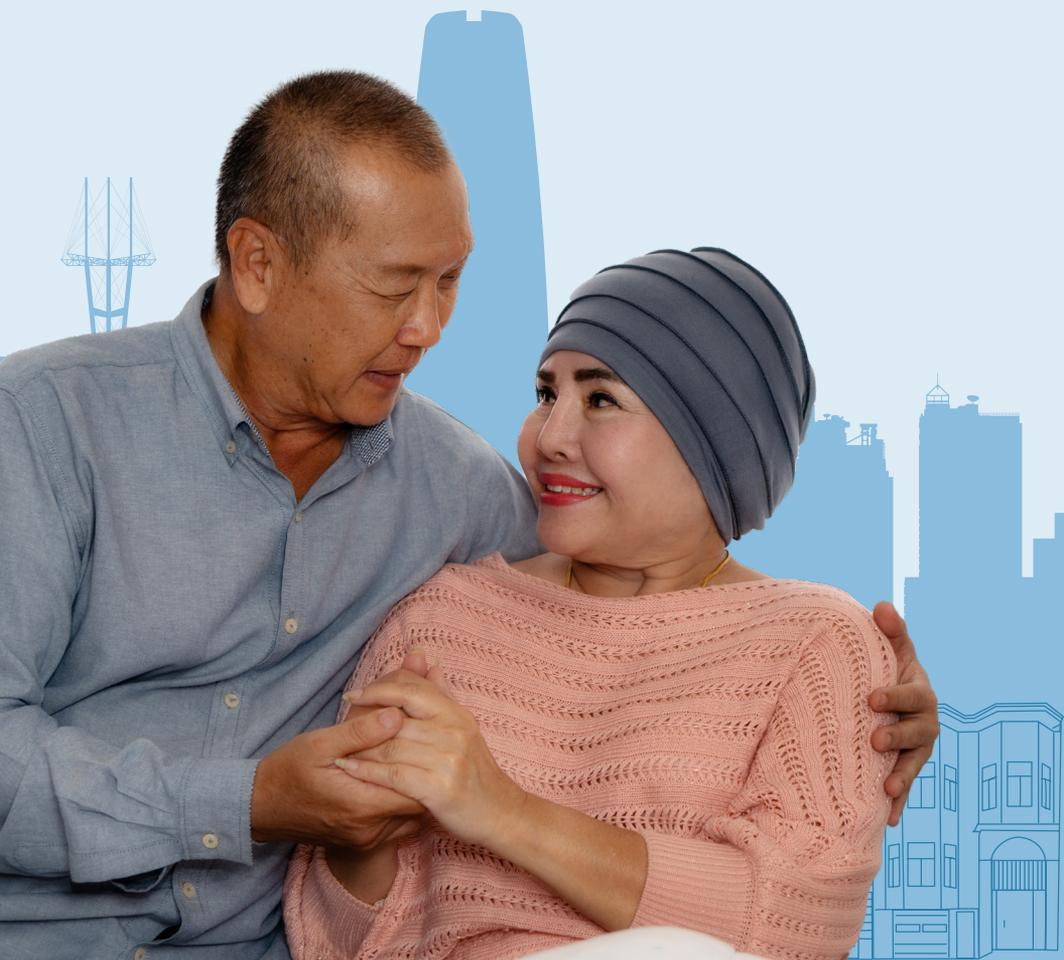
DMHC также разработал стандарты в отношении ответа на телефонные звонки. В их число входят:

- Для звонков в Отдел обслуживания участников SFHP — в течение 10 минут в рабочее время по будням с 8:30am до 5:30pm.
- Для звонков, ожидающих сортировку, или краткие скрининги по телефону — в течение 30 минут круглосуточно в любой день недели

Сортировку пациентов или скрининг осуществляет врач, зарегистрированная медсестра или любой квалифицированный медицинский работник, который определит, где и как быстро требуется оказать вам помощь. Если вам требуется сортировка или скрининг, сначала звоните вашему PCP или в клинику. Если вы не можете связаться с PCP или клиникой, обратитесь в сервис Teladoc® для получения консультации у врача по телефону или с помощью видеосвязи. Данная услуга предоставляется бесплатно и на удобном для вас языке. Звоните в Teladoc по номеру **1(800) 835-2362** или посетите сайт **[sfhp.org/teladoc](https://sfhp.org/teladoc)**.

Являясь участником программы SFHP Healthy Workers НМО, вы можете обслуживаться у поставщика медицинских услуг, входящего в сеть страхового плана, как лично, так и посредством телемедицины (при наличии такой возможности). SFHP обязан предоставлять вам эти услуги в течение интервалов времени ожидания, указанных на странице 26.

Посещение вашего  
**ОСНОВНОГО ПОСТАВЩИКА  
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (РСР)**



**Вы должны обратиться к вашему основному поставщику медицинских услуг (PCP)** или в клинику в течение четырех месяцев со дня регистрации в плане San Francisco Health Plan. Первый визит к врачу с целью знакомства имеет особую важность, ведь врачу необходимо узнать вас до того, как вы заболите.

## Как записаться на прием к врачу

Чтобы записаться на прием к врачу, позвоните в офис своего PCP или в клинику. Номер телефона вашего врача или клиники указан на вашей идентификационной карточке участника. Если вам требуется помощь в поиске PCP или клиники, звоните в Отдел обслуживания участников San Francisco Health Plan по номеру **1(800) 288-5555** с понедельника по пятницу с 8:30am до 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 возьмите с собой на прием у врача идентификационную карточку участника, чтобы вам по ошибке не выставили счет.

Если вы не можете прийти на прием к врачу, обязательно позвоните в кабинет врача или в клинику, чтобы перенести или отменить прием.

**Всегда имейте при себе вашу идентификационную карточку участника.**

24/7 Teladoc®

## Оборотная сторона

In case of emergency, call 911. No referral is needed.

MEMBER INFORMATION	PROVIDER USE
<p>Prescriptions: Go to your network pharmacy and show your ID Card(s).</p> <p><b>1(415) 547-7800</b> SFHP Customer Service <b>1(800) 288-5555</b> (toll-free)</p> <p><b>1(800) 835-2362</b> Teladoc 24/7 Phone or teladoc.com/sfhp</p> <p><b>1(800) 877-7195</b> Vision Care</p> <p><b>1(888) 703-6999</b> Dental Care</p> <p><b>1(888) 246-3333</b> Behavioral Health Services</p> <p><b>1(415) 547-7830</b> TTY for the Deaf</p>	<p>This card does not guarantee eligibility for services. Please check for eligibility.</p> <p><b>Member has the right to an interpreter at every medical visit at no charge.</b></p> <p>Eligibility: <b>1(415) 547-7810 sfhp.org/providers</b></p> <p>Authorizations: <b>1(415) 547-7818 ext. 7080 sfhp.org/providers</b></p> <p>Notify plan prior to post-stabilization care at <b>1(415) 615-4525</b></p> <p>Pharmacy Authorization: <b>1(800) 424-4331</b> Pharmacy BIN#: 019439 PCN#: 08310673</p>

## Лицевая сторона

**SAN FRANCISCO HEALTH PLAN**



Member ID #: **12345678901**

DOB: 26-Jan-74

Medical Group: **San Francisco Health Network**

Language: **Russian**

Hospital: **Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center**

**PAT LEE**

Program: **Healthy Workers HMO**

**sfhp.org**

Clinic: Chinatown Public Health Center

Primary Care Provider (PCP): **Chinatown Public Health Center, SFHN**

PCP Address: 1490 Mason Street, San Francisco, CA 94133

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

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

**CO-PAYMENTS:**

\$0 Office visit, \$0 SF General Hospital Emergency Room

\$0 Other Hospital Emergency Room

\$5 Generic/\$10 Brand Prescription Medicines

Номер идентификационной карточки участника

Ваша сетевая больница

Ваше имя

Ваш лечащий врач имя, адрес, телефон

## Регулярные медицинские осмотры

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

- Ознакомится с состоянием вашего здоровья и историей болезни
- Определит имеющиеся проблемы со здоровьем
- Проверит вас на наличие скрытых проблем со здоровьем, таких как уровень холестерина или повышенное артериальное давление
- Проверит препараты и витамины, которые вы принимаете
- Оценит, требуется ли вам пройти вакцинацию (сделать прививки)
- Примет решение о том, нужна ли вам консультация специалиста
- Окажет помощь в поиске специалиста по охране психического здоровья

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

## Подготовьтесь к визиту

Чтобы использовать время приема наилучшим образом, подготовьтесь заранее:

- Запишите все волнующие вас вопросы, чтобы ничего не забыть
- Принесите список препаратов и витаминов, которые вы принимаете
- Принесите список всех проблем со здоровьем, которые есть у вас или у членов вашей семьи
- 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  
требуются услуги  
переводчика?

Если вам нужны услуги переводчика во время приема у врача, заранее предупредите об этом работников кабинета вашего врача.

Подробности читайте на странице 10.

## Доплата

Доплата — это небольшая сумма, которую вы уплачиваете при каждом визите к врачу или когда вам выписывают рецепт на получение лекарства, или плата за какие-либо дополнительные услуги.

### SAN FRANCISCO HEALTH PLAN



Member ID #: 12345678901

DOB: 26-Jan-74

Medical Group: San Francisco Health Network

Language: Russian

Hospital: Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center

#### PAT LEE

Program: Healthy Workers HMO

[sfhp.org](http://sfhp.org)

Clinic: Chinatown Public Health Center

Primary Care Provider (PCP): Chinatown Public Health Center, SFHN

PCP Address: 1490 Mason Street, San Francisco, CA 94133

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

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

#### CO-PAYMENTS:

\$0 Office visit, \$0 SF General Hospital Emergency Room

\$0 Other Hospital Emergency Room

\$5 Generic/\$10 Brand Prescription Medicines

#### CO-PAYMENTS:

\$0 Office visit, \$0 SF General Hospital Emergency Room

\$0 Other Hospital Emergency Room

\$5 Generic/\$10 Brand Prescription Medicines

Сведения о размере доплаты

## Не покрываемый страховкой минимум

Не покрываемый страховкой минимум – это сумма, которую вы выплачиваете в течение календарного года за покрываемые страховкой услуги, прежде чем за них начнет платить SFHP. Не покрываемый страховкой минимум не предусмотрен."

## Максимальный размер наличных затрат

Максимальный размер наличных затрат – это максимальная сумма, которую вы можете заплатить в течение календарного года в рамках вашей доли расходов на покрываемые страховкой услуги. Данная максимальная сумма включает доплаты, но не ежемесячный страховой взнос, расходы на оплату остаточного баланса или не покрываемого страховкой медицинского обслуживания. Максимальный размер наличных затрат составляет \$5,000 на календарный год.

# Продление срока действия страховки



## Как продлить страховку

Healthy Workers HMO — это программа медицинского страхования под управлением San Francisco Health Plan, которая предлагается поставщикам услуг по договору с Государственным управлением Службы поддержки на дому (In-Home Support Services Public Authority, IHSS) или Homebridge. Вы можете пользоваться услугами страхования здоровья по программе Healthy Workers HMO за исключением тех случаев, когда вы не были задействованы в работе IHSS в течение трех месяцев подряд.

Чтобы получить более подробную информацию о зачислении в программу или о критериях соответствия требованиям программы Healthy Workers HMO, следует звонить в Государственное управление IHSS по телефону **1(415) 593-8125** или в Homebridge по номеру **1(415) 255-2079** или **1(800) 283-7000** (бесплатный). Чтобы продлить страховку, если вы больше не соответствуете критериям участия в плане, следует позвонить в Департамент социального обеспечения San Francisco по номеру **1(415) 557-4942**.

Если вы присоединились к программе Healthy Workers HMO в качестве временного работника, привлекающегося к работе по мере необходимости, после вступления в Healthy Workers HMO ваша страховка будет продлеваться на очередной льготный период до тех пор, пока вы будете соответствовать требованиям данной программы.

## Вам требуется помощь с заполнением форм?

Если у вас возникнут вопросы о порядке заполнения форм, позвоните нам по номеру **1(888) 558-5858** с понедельника по пятницу с 8:30am до 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](https://sfhp.org/customerservice)**. Обязательно укажите свои имя и фамилию, номер телефона и объясните, чем мы можем вам помочь.

# Разрешение спорных ситуаций



## Процедура рассмотрения жалоб и претензий

Оптимальный способ быстрого решения проблемы, возникшей в связи с получением медицинского обслуживания — поговорить со своим лечащим врачом. Если проблему не удалось разрешить, San Francisco Health Plan может рассмотреть ее в соответствии с процедурой подачи жалоб.

Вы вправе подать претензию или жалобу. SFHP не допускает дискриминацию, не лишает обслуживания и не меняет своего отношения к гражданам по причине их расовой принадлежности, цвета кожи, национальности, возраста, инвалидности или пола. Вы не будете исключены или лишены права на участие в программе, если подадите жалобу или претензию.

### Существует шесть способов подать жалобу:

-  Позвоните нам по телефону **1(800) 288-5555** с понедельника по пятницу с 8:30am до 5:30pm и запросите форму подачи жалобы.
-  Воспользуйтесь надежным и безопасным механизмом подачи претензии на нашем веб-сайте по адресу **[sfhp.org/customerservice](https://sfhp.org/customerservice)**.
-  Обратитесь с жалобой в кабинет вашего врача.
-  Лично обратитесь с жалобой в офис нашей программы. Адрес нашего Центра обслуживания участников:  
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
-  Скачайте и заполните форму жалобы на вашем языке с нашего сайта **[sfhp.org/grievance](https://sfhp.org/grievance)**.

## Сроки обработки жалоб и просьб

Уведомление о принятом решении — это официальное письмо, в котором сообщается о том, что вам отказано в получении медицинской услуги, услуга будет изменена или отложена, или о том, что ваша жалоба была принята во внимание или отклонена. Если вы получили письмо с Уведомлением о принятом решении (Notice of Action) и не согласны с принятым в отношении вашего лечения решением, вы можете подать апелляцию. У вас есть 180 (сто восемьдесят) дней с даты, указанной в Уведомлении о принятом решении, чтобы подать просьбу в San Francisco Health Plan.

Мы уведомим вас по почте о получении вашей жалобы или апелляции в течение 5 (пяти) календарных дней с даты получения письма. Большинство жалоб рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их получения.

Если вы полагаете, что ожидание ответа на поданную вами жалобу или апелляцию в течение 30 дней может причинить вред вашему здоровью, ответ может быть предоставлен вам 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.

Более подробную информацию о порядке подачи и рассмотрения жалоб можно найти в Свидетельстве страхового покрытия программы Healthy Workers НМО или получить по телефону, обратившись в Отдел обслуживания участников плана San Francisco Health Plan по номеру **1(800) 288-5555** с понедельника по пятницу с 8:30am до 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](https://sfhp.org/customerservice)**.



Для нас важно помочь вам как участнику плана San Francisco Health Plan. 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 относительно анализа использования лекарственных средств, просим вас позвонить нам по телефону **1(415) 547-7800** или **1(800) 288-5555** с понедельника по пятницу с 8:30am до 5:30pm. Номер нашей линии ТТУ для людей с нарушениями слуха: **1(415) 547-7830** или **1(888) 883-7347**.

## Консультативный комитет участников



Консультативный комитет участников плана San Francisco Health Plan — это место, где вы можете высказать свои соображения и дать советы по улучшению обслуживания участников страхового плана. Комитет состоит из участников программы и сторонников охраны здоровья. Его работа направлена на повышение качества медицинского обслуживания и решение проблем наших участников.

Собрания Комитета проводятся ежемесячно каждую первую пятницу в Центре обслуживания San Francisco Health Plan. Если вы хотите стать членом Консультативного комитета участников, вам следует обратиться в Отдел обслуживания участников San Francisco Health Plan по телефону **1(800) 288-5555** с понедельника по пятницу с 8:30am до 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](https://sfhp.org/customerservice)**.

**Ваше здоровье имеет значение**

**В ЭТОМ ВЫПУСКЕ**

- Программы по управлению медицинским обслуживанием
- Получение льгот
- Поддельные сайты для тестирования на COVID-19
- Оценка использования льгот

**Вы хотите знать больше о своих правах и льготах?**

Подробная информация о ваших льготах, правах и обязанностях содержится в **Руководстве для участников SFHP**.

Так вы сможете узнать о стоимости, ограничениях и покрытиях плана медицинского, фармацевтического и телемедицинского услуг. Руководство также содержит информацию о том, как получить услуги профилактического донора о наших поставщиках, специализированных медицинских услугах, неотложной помощи, оказания услуг по управлению болезнями и покрытие медицинской помощи за пределами Сан-Франциско. Вы также узнаете о том, как подать жалобу или апелляцию или запросить индивидуальную помощь. Руководство обновлено на SFHP и включает новые технологии.

Руководство для участников SFHP доступно онлайн на веб-сайте [sfhp.org/memberhandbook](https://sfhp.org/memberhandbook). Вы также можете узнать о своих правах и обязанностях по сайту [sfhp.org/members/medi-cal-your-rights-and-responsibilities](https://sfhp.org/members/medi-cal-your-rights-and-responsibilities). Если у вас есть вопросы или если вам необходимо дальнейшее разъяснение информации, свяжитесь с SFHP по номеру 1(415) 547-7800 или 1(800) 288-5555 (бесплатно).

*Your Health Matters* — это информационное письмо, которое рассылается участникам ежеквартально. В нем содержится информация о медицинском обслуживании, способах максимально эффективного использования льгот для участника, советы и подсказки о здоровом образе жизни и многое другое. С этой информацией также можно ознакомиться на сайте **[sfhp.org/newsletter](https://sfhp.org/newsletter)**.

## Ваши права и обязанности

Как участник программы San Francisco Health Plan,

### Вы ВПРАВЕ:

- Принимать участие в вынесении всех решений, касающихся вашего лечения
- Быть в курсе всех вариантов лечения
- Высказывать свои пожелания о получении определенного вида медицинского ухода в случае, если вы окажетесь не в состоянии принять решение самостоятельно
- Ознакомиться с записями в своей медицинской карте и получить копию
- Знать имена и фамилии всех лиц, участвующих в вашем лечении, и их квалификацию
- Бесплатно пользоваться услугами переводчика, говорящего на вашем языке
- Получать достойное и уважительное лечение и уход
- Рассчитывать на соблюдение конфиденциальности и неприкосновенности частной жизни
- Получать услуги в безопасном, надежном, чистом и доступном месте
- Получать мнение других врачей вашей медицинской группы
- Знать, как обращаться за помощью и решать проблемы. Если вы подадите жалобу или претензию, это никак не скажется на вашем медицинском обслуживании.

### Вы ОБЯЗАНЫ:

- Строго соблюдать, заранее отменять или переносить время приема, назначенное врачом
- Сообщать врачу о состоянии здоровья и вашу историю болезни
- Задавать вопросы о предоставляемом вам медицинском уходе
- Соблюдать согласованный с вашим врачом план лечения
- Осознавать влияние вашего образа жизни на ваше здоровье
- Информировать нас об изменениях вашего адреса или номера телефона
- Вовремя продлевать страховку и обеспечивать соответствие требованиям участия
- Предъявлять идентификационную карточку участника программы во время получения медицинской помощи

## Процедура проведения независимой медицинской экспертизы (IMR)

Если вы получили письмо от San Francisco Health Plan о принятии решения в отношении вашей жалобы или апелляции и вы по-прежнему не согласны с ним, вы можете обратиться за помощью в DMHC. Вы имеете право на проведение бесплатной независимой медицинской экспертизы (IMR). IMR проводится медицинским экспертом, не относящимся к плану San Francisco Health Plan.

Прежде чем обратиться в DMHC с просьбой о проведении независимой медицинской экспертизы, вам потребуется наша помощь. Если ваш страховой план не даст ответа в течение 30 дней или если вы не будете удовлетворены решением страхового плана, то в таком случае вы можете запросить проведение IMR. Запросить проведение IMR необходимо в течение 180 дней с даты письма с «Уведомлением о решении по апелляции».

Вам может быть предоставлена возможность проведения IMR незамедлительно без предварительного оформления апелляции. Так бывает в тех случаях, когда вашему здоровью угрожает непосредственная опасность или запрос был отклонен по причине того, что лечение является экспериментальным или проводится в рамках исследования.

Для того, чтобы обратиться с просьбой о проведении независимой медицинской экспертизы вам нужно позвонить в DMH по бесплатному телефону **1(888) HMO-2219** или TTY по телефону **1(877) 688-9891** для людей с нарушениями речи или слуха. На сайте DMHC **hmohelp.ca.gov** также можно найти форму соответствующего запроса. Единая форма Свидетельства страхового покрытия и Разрешения на раскрытие информации для участников программы Healthy Workers HMO содержит более подробную информацию о IMR и DMHC. Вы можете задать интересующие вас вопросы по телефону **1(800) 288-5555** с понедельника по пятницу, с 8:30am до 5:30pm.

## Департамент регулируемого медицинского обслуживания (DMHC) штата Калифорния

В следующем абзаце рассказывается о том, как запросить проведение IMR. Обратите внимание, то термин «претензия» употребляется и для «жалоб», и для «апелляций».

California Department of Managed Health Care несет ответственность за регулирование планов медицинского обслуживания. Если у вас есть претензия к плану медицинского страхования, прежде чем обращаться в Департамент, вам следует позвонить в свой страховой план по телефону **1(415) 547-7800** или **1(800) 288-5555** и воспользоваться внутренней процедурой подачи претензии. Применение этой процедуры подачи претензий не препятствует осуществлению каких-либо ваших юридических прав или использованию средств правовой защиты. Чтобы получить помощь в отношении претензии, связанной с экстренной ситуацией, претензии, которая не была удовлетворительно разрешена вашим планом медицинского страхования, или претензии, оставшейся неразрешенной в течение более 30 дней, вы можете позвонить в Департамент. Вы также



можете иметь право на проведение Независимой медицинской экспертизы (IMR). Если вы соответствуете критериям требования IMR, в рамках IMR будет осуществлен беспристрастный разбор медицинских решений, принятых планом страхования в отношении наличия медицинских показаний для предоставления предлагаемой услуги или лечения, решений по оплате методов лечения, имеющих экспериментальный или исследовательский характер, и споров по поводу оплаты услуг экстренной или срочной медицинской помощи. В Департамент также можно звонить по номеру бесплатной телефонной линии **(1-888-466-2219)** и линии TDD **(1-877-688-9891)** для людей с нарушениями слуха и речи. На сайте Департамента **[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov)** можно найти формы жалоб, заявок на IMR и инструкции по их заполнению.

## **БЕСПЛАТНЫЕ обучающие занятия — узнайте, как питаться правильно!**

Участники San Francisco Health Plan могут принять участие в **БЕСПЛАТНЫХ** обучающих занятиях по вопросам здоровья и поддержания здорового образа жизни, в группах взаимопомощи, а также получить дополнительные материалы для чтения. Подробности читайте на странице 49.



# Важная **контактная** информация



## Контактная информация офиса программы San Francisco Health Plan

Чтобы записаться на прием к врачу, позвоните своему основному поставщику медицинских услуг (PCP).

Представители San Francisco Health Plan могут также помочь в решении перечисленных далее и других вопросов. Если вы не уверены в том, к кому обратиться за помощью, позвоните нам! Наша задача — помогать вам.

- Сменить лечащего врача
- Получить новую идентификационную карточку участника программы
- Изменить данные о вашем адресе или номере телефона
- Получить помощь в получении лекарства по рецепту
- Задать вопросы о положенных вам льготах в рамках плана
- Получить помощь в продлении вашей страховки
- Обсудить проблему или подать жалобу
- Получить информацию о местных ресурсах здравоохранения

Наш адрес:

San Francisco Health Plan  
P.O. Box 194327  
San Francisco, CA 94119-4327

Консультанты Отдела обслуживания участников плана будут рады помочь вам с понедельника по пятницу с 8:30am до 5:30pm по любому из указанных далее телефонов:

Местные звонки ..... **1(415) 547-7800**

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

Линия ТТУ для глухих, а также людей с нарушениями речи или слуха ..... **1(415) 547-7830**

Наша Сестринская консультативная линия доступна круглосуточно в любой день недели: ..... **1(877) 977-3397**

Teladoc®, бесплатная льгота, предоставляется в случае отсутствия вашего врача ..... **1(800) 835-2362**



**Услуги помощи в зачислении в программу** предоставляются в нашем Центре обслуживания по адресу: 7 Spring Street по вторникам и четвергам 8:30am–5:00pm; по средам 8:30am–4:00pm (закрывается в 3:00pm каждую третью среду месяца). Позвоните по номеру **1(415) 777-9992**, чтобы записаться на прием к врачам.

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**.



## 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.

# Контактная информация Healthy Workers НМО

Контактная информация	Повод для обращений
<p><b>Государственное управление IHSS</b> 1(415) 593-8125 sfhsspa.org</p> <p><b>Homebridge</b> 1(415) 255-2079 1(800) 283-7000 (бесплатный) homebridgeca.org</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Если вы стали членом программы Healthy Workers НМО в качестве поставщика медицинских услуг Службы поддержки на дому (In-Home Supportive Services, IHSS)</li><li>▪ Сообщить о смене адреса проживания, номера телефона или фамилии</li><li>▪ Получить информацию о праве на участие в программе и зачислении в программу</li></ul>
<p><b>Департамент социального обеспечения San Francisco</b> 1(415) 557-4942 sfgov.org</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Если вы стали участником программы Healthy Workers НМО как временный работник с неполной занятостью в San Francisco</li><li>▪ Сообщить о смене адреса проживания, номера телефона или фамилии</li><li>▪ Получить информацию о праве на участие в программе и зачислении в программу</li></ul>
<p><b>Местные службы охраны психического здоровья (SFBHS)</b> 1(415) 255-3737 (местные звонки) 1(888) 246-3333 (бесплатный) 1(888) 484-7200 (TTY) sfdph.org</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Получить консультацию по вопросам психического здоровья</li><li>▪ Получить консультацию нарколога</li></ul>

продолжение на следующей странице

<b>VSP Vision Care</b> 1(800) 877-7195 vsp.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Выбрать офтальмолога</li> </ul>
<b>Liberty Dental Plan*</b> 1(888) 703-6999 libertydentalplan.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Выбрать стоматолога</li> </ul>
<b>Сестринская консультативная линия</b> 1(877) 977-3397	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Если вы не можете связаться со своим врачом в течение дня или в нерабочее время</li> </ul>
<b>Teladoc®</b> 1(800) 835-2362 sfhp.org/teladoc	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Если вы не можете связаться со своим врачом в течение дня или в нерабочее время</li> </ul>

\* Стоматологические услуги предоставляются ТОЛЬКО участникам In-Home Supportive Services (IHSS). Стоматологические услуги не предоставляются участникам программы Healthy Workers НМО, являющимся временными работниками с неполной занятостью, работающими в San Francisco.

## 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](https://sfhp.org/teladoc) или по телефону 1(800) 835-2362



## Другая **важная контактная информация**

Используйте эту страницу для записи важных контактных телефонных номеров поставщиков медицинских услуг и медицинских учреждений.

---

Ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP)

---

Ваша больница

---

Ваша аптека

---

Контактный телефон службы неотложной помощи

---

Мобильный телефон отца или родителя / опекуна

---

Мобильный телефон матери или родителя / опекуна

---

Детский сад / няня

# Ресурсы, записи посещений и справочная информация



# Групповые занятия по поддержанию здорового образа жизни

Участники San Francisco Health Plan могут принять участие в БЕСПЛАТНЫХ занятиях по вопросам здоровья и здорового образа жизни, в группах взаимопомощи, а также получить дополнительные материалы для чтения. Для получения информации о занятиях позвоните в Отдел обслуживания участников плана San Francisco Health Plan по телефону **1(800) 288-5555** с понедельника по пятницу с 8:30am до 5:30pm.

Вам предлагается посетить следующие доступные занятия, 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**  
занятиях по вопросам  
здоровья, группы  
взаимопомощи и другие  
программы – запишитесь  
сегодня!

## Медицинское образование онлайн

Посетите нашу интерактивную Библиотеку образовательных материалов по здоровому образу жизни по адресу [sfhp.org/ru/health-ed](http://sfhp.org/ru/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](http://sfhp.org/customerservice).

Ресурсы

**Возьмите астму под свой контроль**

Что такое астма? Астма – это заболевание дыхательных путей в легких. Астма может возникнуть в любом возрасте. Простая мысль, что может вызвать астматический приступ.

При астме в дыхательных путях происходят следующие процессы:

- Они сужаются и воспаляются
- Выделяется больше слизи
- Возникает раздражение и воспаление

Снижает чувствительность и раздражение и предотвращает факторы

Контроль за астмой означает следующее:

- Вы можете играть и заниматься все проблемы
- У вас спокойная повседневная жизнь

Ваша астма и астма вашего ребенка могут контролироваться. Вы можете жить полноценно. Вы можете наслаждаться жизнью.

**Здоровое питание**

Небольшие изменения имеют значение. Начните с малого!

Вместо того, чтобы выбирать продукты, выберите один из способов повысить свой выбор в пользу здорового питания:

- **Здоровые перекусы** – перекусы, которые помогают остановить переедание и способствуют развитию здоровых привычек в Еда и питье
- **Правильное соотношение** – баланс фруктов и овощей, цельнозерновой муки, бобовых, орехов и семян
- **Правильное соотношение** – баланс углеводов, белков и жиров
- **Правильное соотношение** – баланс углеводов, белков и жиров
- **Правильное соотношение** – баланс углеводов, белков и жиров

**Простые полезные советы, которые вам пригодятся**

**Разнообразие овощей**

- Добавьте овощи в супы и бульоны
- Перекусывайте сырыми овощами
- Вы можете использовать замороженные овощи
- Вы можете нарезать овощи кубиками
- Вы можете использовать замороженные овощи
- Вы можете использовать замороженные овощи

**Разнообразие белков в своем рационе**

- Ешьте больше нежирных продуктов

**Получите больше информации о здоровом питании**

Получите больше информации о здоровом питании

Получите больше информации о здоровом питании

## 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?
8/15/24	Dr. Miller	1(415) 547-7800	Через 1 год (осмотр)

Дата визита	Специалист	Телефон	Следующий визит?

Дата визита	Офтальмолог (оптометрист)	Телефон	Следующий визит?

Дата визита	Специалист	Телефон	Следующий визит?







## Определения терминов

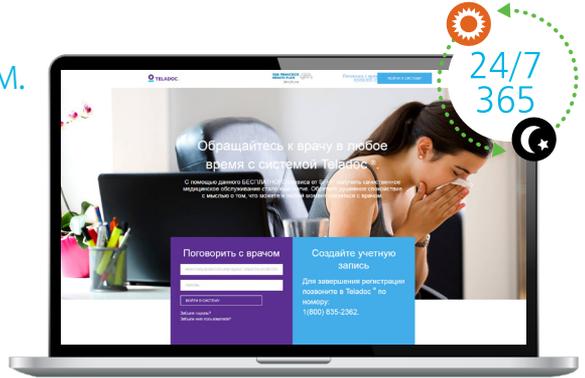
- > **Льготы** — это медицинские услуги, которые оплачивает страховой план San Francisco Health Plan (то же, что и покрываемые страховкой услуги).
- > **Доплата** — сумма, которую вы платите при получении покрываемых страховкой услуг.
- > **Свидетельство страхового покрытия** — это документ, в котором изложена информация о вашей страховке и льготах.
- > **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 страхового плана** — это человек, оформивший подписку на участие в программе страхового плана San Francisco Health Plan (Healthy Workers HMO).
- > **Идентификационная карта участника программы** — это карта, согласно которой вы считаетесь участником страхового плана San Francisco Health Plan.
- > **Ассистент врача (РА)** — это профессиональный медработник, не являющийся врачом, но имеющий право оказывать медицинскую помощь пациентам. Действиями ассистента врача руководит врач.

- > **Профилактические меры** — медицинские услуги, направленные на предотвращение заболевания. Примерами профилактического обслуживания могут служить мазки Папаниколау и прививки от гриппа.
- > **Основной лечащий врач (PCP)** — это поставщик медицинских услуг или клиника, которых вы выбираете самостоятельно (сокращенно PCP). Ваш PCP координирует предоставляемое вам медицинское обслуживание и лечение.
- > **Поставщики медицинских услуг** — это доктора, клиники, аптеки, больницы и прочие медицинские учреждения, которые обеспечивают участников страхового плана медицинскими услугами.
- > **Справочник поставщиков медицинских услуг** — это список всех поставщиков медицинских услуг, предоставляющих услуги по конкретной страховой программе.
- > **Направление** — это запрос от одного поставщика медицинских услуг к другому на прием по конкретному вопросу. Направления могут давать поставщики медицинских услуг и представители планов медицинского страхования.

# Бесплатная услуга в области телемедицины

Консультация с врачом.  
В любом месте.  
В любое время.

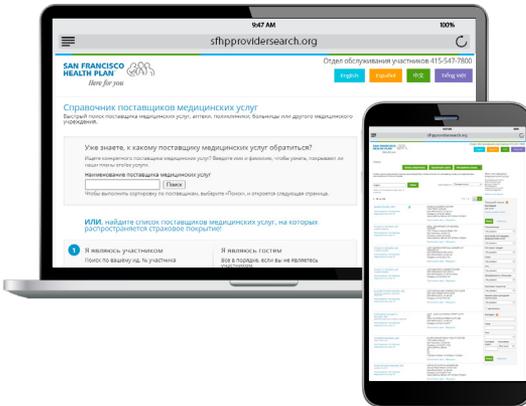
1(800) 835-2362



[sfhp.org/teladoc](https://sfhp.org/teladoc)



## Выполнить поиск по Справочнику поставщиков медицинских услуг



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

[sfhprovidersearch.org](https://sfhprovidersearch.org)

**SAN FRANCISCO  
HEALTH PLAN**



Here for you

Visit [sfhp.org](https://sfhp.org) to find out more.