

Программа Enhanced Care Management: руководство для участников

УСЛУГИ, КОТОРЫЕ УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ MEDI-CAL МОГУТ ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНО



Содержание

Как программа ЕСМ может вам помочь	3
Как получить услуги ЕСМ	6
Как обратиться за услугами ЕСМ	6
Кто предоставляет услуги ЕСМ?	6
Как действует ваша группа специалистов	6
Часто задаваемые вопросы	7
Памятка для участников плана Health Net	8



Как программа ЕСМ может вам помочь

Программа медико-социального сопровождения Enhanced Care Management (ЕСМ) бесплатно предлагает дополнительные услуги участникам программы Medi-Cal с комплексными потребностями и проблемами, которые препятствуют улучшению состояния их здоровья. Это могут быть и внешние факторы, например отсутствие жилья.

Если вы соответствуете критериям, программа ЕСМ предлагает семь видов услуг, призванных улучшить состояние здоровья и повысить благополучие. С вами будет работать группа специалистов под руководством персонального координатора.

Дополнительные услуги предлагаются в рамках вашего действующего плана Medi-Cal компании Health Net. Вы **не лишитесь** обслуживания по программе Medi-Cal. Вы будете посещать тех же врачей, но сможете получить дополнительную помощь.

Если вы соответствуете критериям программы, вы сможете получать услуги ЕСМ. Вы также сможете отказаться от них в любой момент, позвонив в компанию Health Net.



Услуги ЕСМ предлагаются участникам планов управляемого медицинского обслуживания программы Medi-Cal.

Чтобы получать услуги ЕСМ, вы **должны** быть участником плана медицинского страхования программы Medi-Cal. Если вам нужна помощь, чтобы зарегистрироваться в плане медицинского страхования программы Medi-Cal, обратитесь в организацию Health Care Options программы Medi-Cal своего штата по телефону 800-430-4263.

Семь преимуществ услуг ЕСМ



1. Активное участие в медицинском обслуживании

Группа специалистов во главе с персональным координатором программы ЕСМ поможет вам укрепить здоровье и получить необходимые услуги и поддержку. Встречи с группой могут проходить по месту вашего жительства или в организациях, где вы получаете услуги.



2. Помощь в разработке плана действий

Вместе с группой специалистов вы составите индивидуальный план медицинского обслуживания. В этом плане будут указаны:

- врачи, которых вы посещаете;
- цели, которых вы хотите достичь в области здоровья;
- услуги, которые вы получаете;
- уход, который вам необходим;
- ваши физические и психологические потребности;
- ваши потребности в стоматологическом обслуживании;
- ваши потребности в лечении злоупотреблений психоактивными веществами;
- услуги на дому (например, помощь в выполнении гигиенических процедур, смене одежды, уборке, приготовлении пищи и т. д.);
- услуги по месту жительства и социальные услуги (например, услуги питания или жилищно-коммунальные услуги).



3. Посещение врачей и получение актуальной информации

Вашу группу специалистов возглавляет **персональный координатор**. Этот человек своевременно информирует всех ваших поставщиков услуг о состоянии вашего здоровья и об услугах, которые вы получаете. Он также поможет вам:

- определить потребности, цели и пожелания в области здоровья;
- назначить прием, проверить рецепты и пополнить запасы препаратов;
- найти нужного врача;
- организовать транспорт для поездки на прием к врачу;
- подать заявление на получение услуг, которые помогут вам вести независимый образ жизни, в том числе доставку питания, помощь по дому и услуги личной гигиены.



4. Информация о максимально эффективных способах позаботиться о здоровье

Вы, те, кто за вами ухаживает, и те, кто вам помогает, могут получить дополнительную информацию о том, как максимально эффективно удовлетворить ваши потребности, обусловленные состоянием здоровья.



6. Повышение качества взаимодействия с теми, кто вам помогает

Группа специалистов проинформирует вашу семью, тех, кто за вами ухаживает, и тех, кто вам помогает, о ваших проблемах со здоровьем. Также при поддержке группы специалистов эти люди смогут узнать, как помочь вам максимально эффективно.



7. Доступ к общественным и социальным услугам

Программа ЕСМ помогает получить доступ не только к медицинским услугам. Группа специалистов поможет вам подобрать общественные и социальные программы, которые отвечают вашим потребностям. Эти программы могут покрывать такие вопросы, как:

- питание;
- профессиональное обучение;
- уход за детьми;
- услуги для лиц с инвалидностью;
- ресурсы, необходимые для самостоятельного проживания.



5. Помощь в безопасном переходе от одного типа ухода к другому

Группа специалистов поможет вам безопасно и без труда перейти от одного типа ухода к другому, если вам потребуется получить помощь следующих учреждений или покинуть их:

- больница;
- учреждение сестринского ухода;
- другое медицинское учреждение.

Группа специалистов поможет вам:

- узнать, как позаботиться о себе после выписки;
- организовать контрольное посещение врача;
- пополнить запасы лекарств;
- организовать поездки к врачу.



Как действует ваша группа специалистов

Цель группы специалистов ЕСМ — удовлетворение ваших потребностей и желаний. Группу возглавляет персональный координатор программы ЕСМ, с которым вы будете поддерживать связь. Звоните координатору программы ЕСМ, когда потребуется помощь.

Персональный координатор программы ЕСМ позаботится об удовлетворении ваших потребностей и желаний и будет взаимодействовать с остальными поставщиками услуг и вашим кругом поддержки, в который входят:

- врачи общей практики и узкие специалисты;
- медсестры;
- провизоры;
- поставщики медицинского оборудования;
- члены семьи, те, кто за вами ухаживает и (или) помогает вам (по вашему желанию);
- специалисты местных или окружных социальных программ;
- психотерапевты;
- другие специалисты.



Как получить услуги ЕСМ

Чтобы получить услуги ЕСМ, вам нужно:

- ✓ быть участником плана управляемого медицинского обслуживания программы Medi-Cal компании Health Net;
- ✓ соответствовать определенным критериям.

Как обратиться за услугами ЕСМ

1. Представитель вашего плана медицинского страхования Medi-Cal, врач или другой поставщик медицинских услуг может предложить вам услуги ЕСМ.
2. Ваш врач может сообщить представителю плана медицинского страхования Medi-Cal о том, что вы можете претендовать на участие в программе ЕСМ.
3. Вы можете самостоятельно обратиться к своему врачу или представителю плана медицинского страхования Medi-Cal, задать интересующие вас вопросы об услугах ЕСМ и узнать, соответствуете ли вы критериям участия в этой программе.

Кто предоставляет услуги ЕСМ?

Услуги ЕСМ можно получать в клинике вашего врача или в другом медицинском учреждении. Услуги ЕСМ также могут предоставлять общественные организации. В зависимости от ваших потребностей вам назначат поставщика услуг ЕСМ.

У вас будет персональный координатор, который поможет получить необходимые медицинские и социальные услуги.



Кроме того, координатор проследит за тем, чтобы все специалисты в группе пришли к согласию по поводу ваших потребностей и медицинского обслуживания.

Часто задаваемые вопросы

Не потеряю ли я страховое покрытие Medi-Cal, если воспользуюсь услугами ЕСМ?

Нет. Вы не лишитесь страхового покрытия Medi-Cal, начав пользоваться услугами ЕСМ. Ваши врачи также останутся прежними.

Программа ЕСМ предлагает дополнительную помощь, чтобы вы могли получить необходимое обслуживание и достичь своих целей в области здоровья. Эти услуги не отменяют действие имеющегося страхового покрытия. Если вы соответствуете критериям программы, вы сможете получать услуги ЕСМ. Вы можете в любой момент отказаться от этих услуг, позвонив в план медицинского страхования Medi-Cal компании Health Net.

Услуги ЕСМ платные?

Нет. Услуги ЕСМ предоставляются совершенно бесплатно. Если вы соответствуете критериям и решили воспользоваться услугами ЕСМ, они будут оказаны в рамках действующего плана медицинского страхования Medi-Cal компании Health Net.

Куда обращаться за дополнительной информацией?

Чтобы получить дополнительную информацию и проверить соответствие критериям, позвоните в компанию Health Net. Вы также можете задать вопросы об услугах ЕСМ своему врачу или работникам клиники.

Придется ли мне сменить врачей?

Нет. Вам не придется менять врачей, чтобы получить услуги ЕСМ. Эта программа помогает вашим врачам и другим поставщикам услуг делиться информацией о ваших потребностях в медицинском обслуживании и позволяет им вместе работать над достижением ваших целей в области здоровья.

Какова роль персонального координатора программы ЕСМ и зачем он мне нужен?

Персональный координатор программы ЕСМ — это специалист, которого назначает поставщик услуг ЕСМ. Он обеспечит совместную работу врачей, фармацевтов и других поставщиков услуг над достижением ваших целей в области здоровья.

Кроме того, персональный координатор программы ЕСМ:

- обеспечит вам доступ к врачам и услугам;
- будет обсуждать с врачами ваши потребности;
- будет передавать вашим врачам необходимые сведения;
- по вашему желанию будет сопровождать вас на приемах у врачей.

Как получить дополнительную информацию о программе ЕСМ

- 1 Позвоните в компанию Health Net по телефону 1-800-675-6110 (линия ТТУ: 711); звонки принимаются круглосуточно и ежедневно.
- 2 Позвоните в организацию Health Care Options программы Medi-Cal своего штата по телефону 800-430-4263 (линия ТТУ: 800-430-7077).
- 3 Задайте интересующие вас вопросы своему врачу или работникам клиники.

Памятка для участников плана Health Net

Заполните эту памятку и держите ее при себе, когда будете звонить в программу Medi-Cal компании Health Net. Или захватите ее с собой на прием к врачу или другому медицинскому специалисту. Они помогут вам правильно ответить на вопросы или уточнить указанные в памятке сведения.

Каких врачей и других поставщиков медицинских услуг вы сейчас посещаете?

Есть ли у вас проблемы медицинского характера, с которыми вы не обращались к врачу? Если да, укажите.

Посещаете ли вы местные общественные организации или организации социального обслуживания (например, центр ресурсов для семей, общественные медицинские клиники, дом престарелых и т. д.)?

В каких дополнительных услугах вы нуждаетесь (например, питание, жилье, транспортные услуги)?

Какие вопросы о программе ЕСМ вы хотите задать?



У вас есть вопросы?

Позвоните в компанию Health Net по телефону 1-800-675-6110 (линия ТТУ: 711); звонки принимаются круглосуточно и ежедневно.

Health Net соблюдает применимые законы штата и федеральное законодательство по защите гражданских прав и не допускает дискриминации, не отказывает в обслуживании и не относится к людям по-разному на основании расовой принадлежности, цвета кожи, страны происхождения, возраста, ограниченных психических и физических возможностей, пола (в том числе беременности, сексуальной ориентации и гендерной самоидентификации), религии, социального происхождения, принадлежности к этнической группе, заболеваний, генетической информации, семейного положения или гендера.

Health Net предоставляет приведенные ниже услуги.

- Бесплатные услуги и помощь людям с ограниченными возможностями для эффективной коммуникации с нами, в том числе:
 - услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
 - печатные материалы в других форматах (крупный шрифт, специальный электронный формат, аудиозапись и т. д.).
- Бесплатные услуги перевода для людей, чей родной язык — не английский, в том числе:
 - услуги квалифицированных устных переводчиков;
 - печатные материалы на других языках.
 - Если вам нужны эти услуги, звоните в контактный центр для клиентов Health Net по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711) круглосуточно и без выходных.

По запросу этот документ можно получить напечатанным шрифтом Брайля, крупным шрифтом, на аудиокассете или в электронной форме. Чтобы получить его в одном из таких альтернативных форматов, позвоните по указанному ниже телефону или напишите на следующий адрес:

Health Net

Post Office Box 9103, Van Nuys, California 91409-9103

Контактный центр для клиентов: 1-800-675-6110 (TTY: 711)

Коммутаторная служба штата California: 711

Если вы считаете, что компания Health Net не предоставила вам эти услуги или иным образом подвергла вас дискриминации на основании расовой принадлежности, цвета кожи, страны происхождения, возраста, пола (в том числе беременности, сексуальной ориентации либо гендерной самоидентификации), ограниченных психических или физических возможностей, религии, социального происхождения, принадлежности к этнической группе, заболеваний, генетической информации, семейного положения либо гендера, вы можете подать претензию координатору по соблюдению требований Раздела 1557.

Вы можете подать претензию лично либо по почте, факсу или электронной почте. Если вам нужна помощь в подаче претензии, обратитесь к **координатору по соблюдению требований Раздела 1557**.

- По телефону. Позвоните по номеру 855-577-8234 (TTY: 711).
- По факсу. 1-866-388-1769.
- В письменном виде. Напишите письмо и отправьте его по адресу Health Net 1557 Coordinator, PO Box 31384, Tampa, FL 33631.

В электронном виде. Отправьте электронное письмо по адресу SM_Section1557Coord@centene.com. Это уведомление доступно на сайте Health Net: https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/disclaimers/legal/non-discrimination-notice-medi-cal.html.

Кроме того, вы можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по вопросам гражданских прав при Департаменте здравоохранения штата California по телефону, в письменном или электронном виде:

- По телефону. Позвоните по номеру 916-440-7370. Если у вас есть нарушения речи или слуха, звоните по номеру 711.
- В письменном виде. Заполните бланк жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413. Бланки жалоб есть на сайте http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- В электронном виде. Отправьте электронное письмо по адресу CivilRights@dhcs.ca.gov.

Вы также можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по вопросам гражданских прав при Департаменте здравоохранения и социального обеспечения в электронном виде через портал для подачи жалоб этого управления <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, по почте или по телефону:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Бланки жалоб есть на сайте <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم (1-800-675-6110 (TTY: 711) تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, գանգախարհք 1-800-675-6110 (TTY: 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

Chinese: 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buac Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyang ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1 800 675 6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

Чтобы получить дополнительную информацию о
программе ЕСМ, позвоните

в компанию Health Net по телефону 1-800-675-6110 (линия ТТУ: 711);

звонки принимаются круглосуточно и ежедневно.

Health Net of California, Inc. и Health Net Community Solutions, Inc. являются дочерними компаниями Health Net, LLC.

Health Net — зарегистрированный знак обслуживания компании Health Net, LLC. Все права защищены.

BKT650751RH01w (6/22)