Что необходимо знать о Вашем медицинском обслуживании

THE PATIENT ADVOCATE

Уважаемый клиент организации медицинского обеспечения (HMO),

В настоящей брошюре содержится информация о Вашей системе медицинского обслуживания. Обладая этими сведениями, Вы сможете более эффективно пользоваться предоставляемыми услугами. Дополнительная информация находится в **HMO Guide** (Руководстве по пользованию системой медицинского обеспечения), которое Вы получили. Это руководство можно заказать на английском или испанском языках. Если Вы не владеете этими языками, попросите члена семьи или знакомого помочь Вам при пользовании **HMO Guide.**

С уважением,

The Office of the Patient Advocate
(Отдел защиты прав пациентов)

Обслуживание на Вашем языке

Если английский язык для Вас не родной, Вы можете запросить услуги переводчика до приема.

- Позвоните в Вашу организацию медицинского обеспечения и попросите список врачей, говорящих на Вашем языке.
- Дополнительная информация находится в разделе *"Если Вы не говорите по-английские"* **HMO Guide.**

Что такое организация медицинского обеспечения (HMO)
Многие жители штата Калифорния получают медицинское обслуживание через HMO

- Организация медицинского обеспечения обладает списком провайдеров (врачей, медицинских групп, больниц и лабораторий). Все виды медицинского обслуживания, получаемые Вами, должны быть предоставлены провайдерами, указанными в таком списке.
- В большинстве случаев Вы обращаетесь за помощью к основному врачу-терапевту (врач **первичного ухода**). Этот врач заведует Вашим медицинским обслуживанием.
- Часто Ваш врач является членом медицинской группы, сотрудничающей с HMO на контрактной основе.
- Ваш врач может выписать направление к специалисту для получения специализированного обслуживания. Во многих случаях для получения подобного обслуживания Вам потребуется письменное разрешение Вашей организации медицинского обеспечения.

Клиенты HMO (за исключением участников плана "Medical") могут нести следующие расходы:

- Ежемесячный счет (**месячная плата**). Ваш работодатель или правительство могут взять на себя часть месячной платы.
- Небольшая сумма (от 5 до 15 долларов) за каждый прием у врача или прописанное лекарство (т. н. **доплата**)
- **Годовой вычет.** Эта ежегодная выплата может потребоваться от Вас прежде, чем Ваша организация медицинского обеспечения начнет оплату медицинских услуг.

Срочная медицинская помощь

Позвоните по телефону 911 или направляйтесь в ближайшее отделение скорой помощи.

- Объясните оператору службы 911, где Вы находитесь.
- При необходимости попросите о предоставлении переводчика.
- Пока оператор продолжает задавать вопросы, не вешайте трубку.

Ваша организация медицинского обеспечения покрывает срочное медицинское обслуживание независимо от того, куда Вы обратились за помощью.

Если Вы воспользуетесь услугами отделения скорой помощи для обычного (несрочного) медицинского обслуживания, то, возможно, Вам придется оплатить счет за эти услуги.

Срочное медицинское обслуживание считается необходимым, если промедление угрожает Вашей жизни или жизненно-важным функциям органов. Серьезная травма или внезапная болезнь могут требовать срочного медицинского обслуживания. Сильная боль или активные родовые схватки требуют срочного медицинского обслуживания.

- Узнайте у Вашего врача или представителя HMO, где находится ближайшее отделение скорой помощи.
- С дополнительной информацией можно ознакомиться в разделе *"Срочная и неотложная помощь"* Вашего **HMO Guide.**

Разрешение споров с организацией медицинского обеспечения

В некоторых случаях Ваша организация медицинского обеспечения не одобрит предоставление затребованных Вами услуг. В других случаях Вам придется ждать приема слишком долго.

- Вы можете подать Вашей организации медицинского обеспечения жалобу. Позвоните в HMO и заявите о наличии претензии **или жалобы.**
- Вы также можете подать жалобу в Калифорнийский центр помощи клиентам HMO. См. приводимый справа номер телефона.
- С дополнительной информацией можно ознакомиться в разделе *"Если у Вас возникла проблема"* **HMO Guide.**

Калифорнийский центр помощи клиентам HMO

является агентством на уровне штата. Центр предоставляет помощь на многих языках 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Вы можете звонить по следующим бесплатным телефонам:

1-888-466-2219
1-877-688-9891 (линия для глухих и слабослышащих)

Вы и Ваш врач

Обязательно предоставьте Вашему врачу как можно больше информации о Вашем здоровье. Предварительно запишите то, о чем Вы хотите поставить врача в известность, и принесите заметки на прием. Если необходимо, пригласите кого-нибудь на прием для моральной поддержки. Обязательно задавайте вопросы в случаях, когда Вы что-либо не понимаете. С дополнительной информацией можно ознакомиться в разделе *"Вы и Ваш врач"* **HMO Guide.**

Качественное медицинское обслуживание - это Ваше право

Каждый клиент HMO имеет право на уважительное и вежливое обращение. Ваши права защищены законами штата Калифорния.

Вы имеете право на выбор врача, которому Вы доверяете

- Если Вы считаете услуги Вашего врача неудовлетворительными, Вы можете выбрать другого врача из списка HMO.
- Вы можете запросить список врачей первичного ухода у через Вашу организацию медицинского обеспечения (HMO).

Вы имеете право на обладание полнотой информации о предоставляемом Вам медицинском обслуживании

- Вы можете затребовать письменный диагноз (описание Вашей медицинской проблемы).
- Вы можете потребовать альтернативного заключения другого врача в случае серьезной болезни.
- Вы можете принять или отказаться от курса лечения, включая хирургические вмешательства или прием лекарств.

Ваша история болезни не должна разглашаться

- Вы можете запросить копии Вашей медицинской документации (изготовление копий может потребовать оплаты).

Источники дополнительной информации

Позвоните в Вашу организацию медицинского обеспечения

Номер телефона отдела обслуживания членов организации или клиентов находится на обратной стороне Вашей членской карточки. Этот номер также указан в разделе HMO Guide, посвященном обслуживанию клиентов.

Программа помощи и защиты прав участников медицинских страховых планов штата Калифорния (HICAP)

Предоставление бесплатной информации и помощи участникам плана "Medicare"
1-800-434-0222 (бесплатно)

Инспектор по контролю медицинской программы "Medical"

Предоставление бесплатной информации и помощи участникам медицинских планов в рамках программы "Medical"
1-888-452-8609 (для обслуживания на других языках нажмите "3") (бесплатно)

Office of the Patient Advocate

Мы являемся агентством на уровне штата. Наша работа направлена на расширение знаний клиентов HMO относительно планов медицинского обслуживания. Связавшись с нами по телефону, Вы сможете:

- заказать бесплатные материалы подобно этой брошюре на многих других языках;
- Вы можете заказать бесплатное **HMO Guide** или **HMO Guide для пенсионеров** на английском или испанском языках;
- заказать бесплатный обзор организаций HMO и медицинских групп штата Калифорния на английском, испанском и китайском языках. Обзор содержит информацию о переводческих услугах и качестве обслуживания. Пользуясь им, Вы сможете выбрать организацию, отвечающую Вашим нуждам и нуждам Вашей семьи.

1-866-466-8900 (бесплатно)

1-866-499-0858 (линия для глухих и слабослышащих)

www.opa.ca.gov