

# Процедуры выдачи участникам плана направлений и предварительных разрешений

## Получение медицинского обслуживания

### ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ СО СЛЕДУЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ, ЧТОБЫ ПОНИМАТЬ, У КАКОГО ВРАЧА ИЛИ ГРУППЫ ПОСТАВЩИКОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧАТЬ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Ваше медицинское обслуживание начинается с даты вступления в силу участия в страховой программе. Всегда носите с собой свою идентификационную карточку San Francisco Health Plan, идентификационную карточку получателя льгот по программе Medi-Cal (BIC) и все прочие карты страхования здоровья, которые у вас есть. Никогда не позволяйте никому пользоваться вашей идентификационной карточкой BIC или SFHP.

Новые участники, имеющие только страховое покрытие Medi-Cal, могут выбрать своего основного лечащего врача (PCP) в сети SFHP. Новым участникам с покрытием Medi-Cal и с другими (полными) страховыми покрытиями нет необходимости выбирать PCP. Сеть SFHP представлена группой врачей, больниц и прочих поставщиков медицинских услуг, которые сотрудничают с SFHP. Вам необходимо выбрать PCP в течение 30 дней с того момента, как вы стали участником SFHP. Если вы не выберете PCP сами, SFHP сделает этот выбор за вас.

Вы можете выбрать одного PCP или разных PCP для всех членов семьи, являющихся участниками SFHP, пока соответствующие PCP доступны.

Если вы хотите продолжить обслуживание у конкретного врача или найти нового PCP, загляните в Каталог поставщиков медицинских услуг. В нем приведен перечень всех PCP в сети SFHP. Каталог поставщиков медицинских услуг содержит и другую информацию, которая поможет вам выбрать PCP. Если вам нужен печатный экземпляр Каталога поставщиков медицинских услуг, звоните по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**). Вы также можете найти Каталог поставщиков SFHP на сайте [sfhp.org](http://sfhp.org).

Если вам не удастся получить необходимое медицинское обслуживание у поставщика медицинских услуг, входящего в сеть программы SFHP, ваш PCP должен обратиться в SFHP за разрешением направить вас к внесетевому поставщику. Это называется «направление». Вам не требуется разрешение для обращения к внесетевому поставщику за услугами в деликатных ситуациях, описанных в разделе «Медицинское обслуживание в деликатных ситуациях».

## Направления

Ваш PCP или врач-специалист при необходимости могут выдать вам направление к другому специалисту с соблюдением установленных нормативов, указанных в разделе «Своевременный доступ к медицинскому обслуживанию» вашего Справочника участника плана. Врач-специалист — это врач, получивший дополнительное образование в той или иной области медицины. Ваш PCP вместе с вами подберет для вас необходимого врача-специалиста. Сотрудники офиса вашего PCP помогут вам подобрать время для приема у врача-специалиста.

К другим услугам, для получения которых может потребоваться направление, относятся амбулаторные процедуры, рентгенологические исследования, лабораторные анализы и диагностические тесты, второе врачебное мнение, хирургические операции и любые другие услуги, оказываемые внесетевым поставщиком или поставщиком, не входящим в вашу медицинскую группу.

Ваш PCP может предоставить вам бланк (форму) для предъявления врачу-специалисту. Врач-специалист заполнит эту форму и отправит ее обратно вашему PCP. Врач-специалист будет лечить вас в течение того периода, который сочтет необходимым. Если необходимо также предварительное одобрение (разрешение), ваш PCP или врач-специалист передадут предварительное разрешение в SFHP или в вашу медицинскую группу. Более подробную информацию см. в разделе

«Предварительное одобрение (разрешение)» вашего Справочника участника плана.

Если у вас есть проблема со здоровьем, которая требует особого медицинского ухода и лечения в течение длительного времени, вам может потребоваться долгосрочное направление. Это означает, что вы сможете обращаться к одному и тому же врачу-специалисту несколько раз, не обращаясь каждый раз за направлением.

Если у вас возникли сложности с получением долгосрочного направления или вы хотите получить экземпляр документа SFHP о порядке выдачи направлений, звоните по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**).

Вам не потребуется направление в следующих ситуациях:

- приемы у PCP;
- приемы у акушера / гинеколога (OB/GYN);
- обращения за срочной или экстренной медицинской помощью;
- услуги для взрослых в деликатных ситуациях, например лечение жертв сексуального насилия;
- услуги по планированию семьи (чтобы узнать больше, позвоните в информационно-справочную службу по планированию семьи по номеру **1(800) 942-1054**);
- анализ на ВИЧ и консультации (12 лет и старше);
- инфекции, передающиеся половым путем (возраст не менее 12 лет);
- услуги мануальных терапевтов (направление может потребоваться, если услуги предоставляются не входящими в сеть плана FQHC, RHC и IHCP);
- первичная оценка психического здоровья;
- иглотерапия.

Несовершеннолетние лица также могут получать некоторые амбулаторные услуги по охране психического здоровья, услуги в деликатных ситуациях и услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, без согласия родителей. Подробнее см. в разделах «Предоставление услуг несовершеннолетним с их согласия» и «Услуги лечения расстройств вследствие употребления психоактивных веществ».

## Готовы отказаться от курения?

Чтобы узнать, как это сделать, позвоните по номеру для англоязычных: **1(800) 300-8086** или испаноязычных: **1(800) 600-8191**. Или зайдите на сайт [kickitca.org](http://kickitca.org)

## Предварительное одобрение (разрешение)

Отдельные виды услуг требуют, чтобы ваш PCP или врач-специалист попросил у SFHP или у вашей медицинской группы разрешение, прежде чем их оказывать. Это называется запросом предварительного разрешения или предварительного одобрения. Это означает, что SFHP или медицинская группа должны убедиться в том, что услуга является целесообразной или необходимой по медицинским показаниям.

Услуги считаются необходимыми по медицинским показаниям, если они обоснованно необходимы для сохранения вашей жизни, предотвращения развития тяжелых заболеваний или инвалидности, избавления от сильных болей, вызванных диагностированным у вас заболеванием, болезнью или травмой. Для участников программы, не достигших 21 года, Medi-Cal также предусматривает медицинское обслуживание, необходимое по медицинским показаниям для лечения или облегчения симптомов физических или психических заболеваний или расстройств.

Нижеуказанные услуги всегда требуют предварительного одобрения (разрешения), даже если вы получаете их от внутрисетевого поставщика SFHP:

- Госпитализация, неэкстренная
- Услуги, оказываемые за пределами территории обслуживания округа San Francisco, если они не являются экстренными или срочными
- Услуги, оказываемые внесетевыми поставщиками, если они неэкстренные и не относятся к категории деликатных услуг
- Услуги, оказываемые поставщиками SFHP, не входящими в вашу медицинскую группу, если они неэкстренные, несрочные или не относятся к деликатным услугам
- Амбулаторная хирургия
- Долговременное лечение или услуги в учреждениях с квалифицированным сестринским уходом

- Специализированное лечение, диагностические исследования с визуализацией, анализы и процедуры, например, тесты для диагностики генетической и молекулярной патологии. Предварительного одобрения не требуется для проведения биомаркерных тестов на рак участникам на поздней стадии рака или при метастазировании 3 или 4 стадии.
- Услуги медицинской транспортировки в неэкстренных ситуациях. Экстренные услуги с использованием автомобиля скорой помощи не требуют предварительного одобрения.
- Препараты, выдаваемые в кабинете врача
- Некоторое медицинское оборудование длительного пользования и материалы медицинского назначения
- Интенсивная реабилитация
- Долговременный интенсивный уход

В соответствии с положениями статьи Кодекса по охране здоровья и безопасности 1367.01(h)(1), SFHP или ваша медицинская группа должны принять решение по стандартному запросу на выдачу предварительного одобрения (разрешения) в течение 5 рабочих дней со дня получения SFHP или вашей медицинской группой информации, объективно необходимой для принятия решения.

По запросам, касающимся ситуаций, когда, по мнению поставщика медицинских услуг или согласно заключению SFHP или вашей медицинской группы, соблюдение стандартных сроков может представлять существенный риск для жизни и здоровья участника или для возможности достичь, сохранить или восстановить ту или иную функцию его организма в максимальном объеме, SFHP или ваша медицинская группа обязаны вынести ускоренное (срочное) решение. SFHP или ваша медицинская группа обязаны уведомить вас о своем решении в кратчайшие сроки в зависимости от состояния вашего здоровья и не позднее чем через 72 часа после получения запроса на оказание услуг.

Запросы на выдачу предварительного одобрения (разрешения) рассматриваются сотрудниками клиники или медицинскими работниками, например врачами, медсестрами и фармацевтами.

SFHP **не** платит экспертам за отказ в страховом покрытии или в оказании услуг. Если SFHP или ваша медицинская группа не выдадут одобрение по запросу, SFHP отправит вам письмо с Уведомлением о действии (NOA). Из письма

NOA вы узнаете, как подать апелляцию, если вы хотите опротестовать принятое решение.

SFHP или ваша медицинская группа свяжутся с вами, если SFHP или вашей медицинской группе потребуется больше информации или времени для рассмотрения вашего запроса.

Вам никогда не потребуется предварительного одобрения (разрешения) на получение экстренной медицинской помощи, даже если она оказывается вне сети плана и за пределами территории обслуживания. Это включает помощь при родах и родоразрешении в случае беременности. Вам не потребуется предварительного одобрения для получения услуг в определенных ситуациях деликатного характера. Узнайте больше о услугах помощи в деликатных ситуациях ниже.

По вопросам в отношении предварительных одобрений (разрешений) звоните по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**).

## Второе врачебное мнение

Вы вправе получить второе врачебное мнение (заключение другого врача) в отношении медицинского обслуживания, которое вам необходимо, по мнению вашего врача, или в отношении вашего диагноза или курса лечения. Например, вы можете запросить второе врачебное мнение, если сомневаетесь в том, что назначенное лечение или хирургическая операция действительно вам необходимы, или если проведенный курс лечения не дал желаемого результата.

Если вы хотите получить второе врачебное мнение, мы можем направить вас к квалифицированному сетевому поставщику медицинских услуг, который даст вам такое заключение. Если вам нужна помощь в выборе поставщика, звоните **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**).

SFHP заплатит за второе врачебное мнение, если оно сделано другим поставщиком вашей сети по вашему запросу или по запросу сетевого поставщика. Вам не требуется разрешение от SFHP для получения независимого заключения от сетевого поставщика. Однако ваш сетевой поставщик услуг поможет вам получить направление к другому врачу, если вам необходимо второе врачебное мнение.

Если в сети SFHP нет подходящего поставщика услуг для предоставления второго врачебного мнения, SFHP оплатит соответствующие услуги внесетевого

поставщика. SFHP сообщит вам в течение 5 рабочих дней, одобрен ли выбранный вами поставщик услуг для предоставления второго врачебного мнения. В случае хронического, тяжелого или серьезного заболевания, прямой и серьезной угрозы здоровью, а возможно, и жизни, риска утраты конечности или иного важного органа или функции организма, SFHP выдаст вам письменное решение в течение 72 часов.

Если SFHP отклонит ваш запрос на предоставление второго врачебного мнения, вы можете обжаловать это решение. Подробнее о порядке подачи претензий см. раздел «Жалобы» в главе «Информирование о проблемах и их разрешение» вашего Справочника участника плана.

## Медицинские услуги в деликатных ситуациях

### Оказание услуг несовершеннолетним с их согласия

Если вам меньше 18 лет, вы можете получить некоторые медицинские услуги без согласия родителей или опекунов. Такие услуги именуется «медицинскими услугами несовершеннолетним с их согласия».

Указанные ниже услуги вы можете получить без согласия родителей или опекунов:

- Помощь жертвам сексуального насилия, в том числе амбулаторная психиатрическая помощь
- Ведение беременности
- Планирование семьи и контрацепция
- Услуги по прерыванию беременности

Лица в возрасте от 12 лет и старше могут получать следующие услуги без разрешения родителей или опекунов:

- Амбулаторная психиатрическая помощь в следующих ситуациях:
  - сексуальное насилие;
  - инцест;
  - физическое насилие;
  - жестокое обращение с ребенком;
  - мысли о причинении вреда себе или другим;
- Профилактика, анализы, лечение ВИЧ/СПИД;
- Профилактика, анализы и лечение инфекций, передающихся половым путем;
- Лечение расстройств вследствие употребления психоактивных веществ (Подробнее см. в разделе «Услуги лечения расстройств вследствие

употребления психоактивных веществ» вашего Справочника участника плана).

Для получения услуг по диагностике беременности, планированию семьи, контрацепции или лечения заболеваний, передающихся половым путем, вы можете также обращаться к поставщикам услуг, которые не входят в сеть SFHP. Вы можете выбрать любого поставщика услуг Medi-Cal, и вам окажут эти услуги без направления и предварительного разрешения. Для получения услуг с согласия несовершеннолетних, не относящихся к специализированной психиатрической помощи, вы можете обращаться к любому сетевому поставщику медицинских услуг без направления и предварительного одобрения. Вашему РСР не нужно выписывать направление, а вам не требуется предварительного одобрения (разрешения) SFHP, чтобы получить покрываемые страховкой медицинские услуги несовершеннолетним с их согласия.

Медицинские услуги несовершеннолетним с их согласия, являющиеся услугами специализированной психиатрической помощи, покрываются окружным планом психиатрической помощи в том округе, в котором вы проживаете.

Несовершеннолетние могут поговорить о проблемах своего здоровья, позвонив на условиях анонимности в режиме 24/7 на Сестринскую консультационную линию SFHP по номеру **1(877) 977-3397**. Или вы можете обратиться в Teladoc® для получения врачебной консультации по телефону или по видеосвязи, позвонив по номеру **1(800) 835-2362** или зайдя на сайт **[sfhp.org/teladoc](http://sfhp.org/teladoc)**.

SFHP не уведомляет родителей или опекунов о получении ребенком медицинских услуг деликатного характера. См. «Уведомление о соблюдении конфиденциальности» SFHP о порядке подачи запроса на конфиденциальное общение в отношении услуг деликатного характера.

## Услуги деликатного характера для совершеннолетних

Будучи совершеннолетним (18 лет и старше), вы можете испытывать неудобство при обращении к своему РСР для получения определенных услуг деликатного или конфиденциального характера. В таком случае вы можете выбрать любого врача или клинику для получения следующих услуг:

- планирование семьи и контрацепция (включая стерилизацию для лиц в возрасте 21 года и старше);
- диагностика беременности и консультации;
- профилактика и диагностика ВИЧ/СПИД;
- профилактика, анализы и лечение инфекций, передающихся половым путем;
- медицинское обслуживание в связи с посягательствами сексуального характера;
- амбулаторные услуги аборта.

Врач или клиника не обязательно должны входить в сеть SFHP. Вы можете выбрать любого поставщика медицинских услуг Medi-Cal, и вам окажут эти услуги без направления и предварительного разрешения. Покрытие может не распространяться на услуги, если они не носят деликатного характера и оказываются внесетевыми поставщиками. Если вам нужна помощь в поиске врача или клиники, предоставляющих такие услуги, либо помощь в их получении (включая транспортировку), звоните по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**). Вы также можете позвонить на Сестринскую консультационную линию SFHP в режиме 24/7 по номеру **1(877) 977-3397**. Или вы можете обратиться в Teladoc® для получения врачебной консультации по телефону или по видеосвязи, позвонив по номеру **1(800) 835-2362** или зайдя на сайт [sfhp.org/teladoc](http://sfhp.org/teladoc).

SFHP не уведомляет членов вашей семьи о получении вами медицинских услуг деликатного характера. См. «Уведомление о соблюдении конфиденциальности» SFHP о порядке подачи запроса на конфиденциальное общение в отношении услуг деликатного характера.

## Моральные разногласия

У некоторых поставщиков услуг могут возникнуть этические возражения против некоторых покрываемых страховкой услуг. Это значит, что они имеют право **не предлагать** некоторые из покрываемых страховкой услуг, если не согласны с ними по этическим соображениям. Если у вашего поставщика услуг имеются возражения по этическим соображениям, он поможет вам найти другого поставщика для оказания необходимых вам услуг. SFHP также может помочь вам найти другого поставщика услуг.

**Некоторые больницы и другие поставщики медицинских услуг могут не предоставлять одну или несколько из перечисленных ниже услуг, покрываемых вашим договором со страховым**

**планом, которые могут быть необходимы вам или члену вашей семьи**

- **планирование семьи;**
- **услуги контрацепции, в том числе экстренной;**
- **стерилизация, включая перевязку маточных труб во время родов;**
- **лечение бесплодия;**
- **аборты**

**Вам следует собрать больше информации, прежде чем регистрироваться в программе. Позвоните своему предполагаемому врачу, в медицинскую группу, в ассоциацию независимых практикующих врачей, клинику или в SFHP по номеру 1(800) 288-5555 (телетайп (TTY) 1(888) 883-7347 или 711), чтобы удостовериться в том, что вы сможете получать все медицинское обслуживание, которое вам необходимо.**

Эти услуги доступны, и SFHP должен обеспечить, чтобы вы или член вашей семьи обращались к поставщику услуг или поступали в больницу, которые оказывают покрываемые страховкой услуги. Звоните в SFHP по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**), если у вас возникли вопросы или нужна помощь по выбору поставщика.

## Срочная медицинская помощь

Срочная медицинская помощь **не предназначена** для лечения экстренных или опасных для жизни состояний. Это услуги, которые необходимы вам для предотвращения серьезного вреда вашему здоровью вследствие внезапного заболевания, травмы или осложнений уже имеющегося у вас состояния. Большинство приемов для оказания срочной медицинской помощи не требуют предварительного одобрения (разрешения), доступны в течение 48 часов с момента вашего запроса на прием. Если для получения необходимых вам услуг срочной медицинской помощи требуется предварительное одобрение, вам будет предложено прийти на прием в течение 96 часов с момента вашего запроса.

Для получения срочной медицинской помощи следует звонить своему PCP. Если вы не можете связаться со своим PCP, звоните в Отдел обслуживания участников SFHP по номеру **1(800) 288-5555**

(телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**). Или позвоните на Сестринскую консультационную линию SFHP по номеру **1(877) 977-3397**, чтобы узнать, какой уровень

медицинского обслуживания будет для вас оптимальным. Или вы можете обратиться в Teladoc® для получения врачебной консультации по телефону или по видеосвязи, позвонив по номеру **1(800) 835-2362** или зайдя на сайт **sfhp.org/teladoc**.

Если вам потребуется срочная медицинская помощь за пределами территории обслуживания плана, следует обратиться в ближайший пункт оказания срочной медицинской помощи.

Показания для получения срочной помощи могут быть следующими:

- простуда;
- боль в горле;
- лихорадка;
- ушная боль;
- мышечное растяжение;
- услуги охраны материнства.

За услугами срочной медицинской помощи вы должны обращаться к внутрисетевому поставщику, когда вы находитесь на территории обслуживания SFHP. Вам не требуется предварительное одобрение (разрешение) на получение срочной медицинской помощи у внутрисетевого поставщика на территории обслуживания SFHP. Если вы находитесь за пределами территории обслуживания SFHP, но в границах США, вам не требуется предварительное одобрение для получения срочной медицинской помощи. Обращайтесь в ближайший пункт оказания срочной медицинской помощи. Medi-Cal не оплачивает услуги срочной медицинской помощи за пределами США. Если вам потребуется срочная медицинская помощь за пределами США, мы не возместим вам ваши расходы.

Если вам нужна срочная помощь в связи с психическим расстройством, звоните в Окружную службу охраны психического здоровья или в Отдел обслуживания участников SFHP по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**). Вы можете звонить в Окружную службу охраны психического здоровья или в Организацию по охране психического здоровья SFHP в любое время, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Номера бесплатных телефонных линий во всех округах доступны на сайте **dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx**.

В ходе оказания срочной медицинской помощи поставщик услуг может предоставить вам лекарственные препараты. Если при оказании срочной помощи вы

получили медикаменты, SFHP оплатит их стоимость как часть расходов на оказание срочной медицинской помощи. Если поставщик услуг срочной медицинской помощи выписал вам рецепт на приобретение лекарств в аптеке, программа Medi-Cal Rx покрывает расходы на эти медикаменты. Более подробно о Medi-Cal Rx изложено в параграфе «Рецептурные препараты, покрываемые Medi-Cal Rx» раздела «Другие программы и услуги Medi-Cal» вашего Справочника участника плана.

## Экстренная медицинская помощь

При необходимости обращения за экстренной медицинской помощью следует звонить по номеру 911 или обращаться в ближайший пункт экстренной помощи (ER). Для получения экстренной медицинской помощи вам **не требуется** предварительное одобрение (разрешение) от SFHP.

В границах США, включая все их территории, вы можете получать экстренную медицинскую помощь в любой больнице или пункте экстренной помощи.

За пределами США страховое покрытие распространяется только на услуги экстренной помощи, требующие госпитализации в Канаде и Мексике. Услуги экстренной и иной медицинской помощи в других странах не покрываются страховкой.

Экстренная медицинская помощь необходима при медицинских состояниях, представляющих угрозу для жизни. Это помощь для лечения болезни или травмы, при возникновении которых действующий рассудительно (разумно) непрофессионал (неспециалист в области здравоохранения) со средним уровнем знаний в области здравоохранения и медицины может ожидать, что без экстренной помощи ваше здоровье (или здоровье вашего будущего ребенка) окажется под угрозой или высок риск тяжелого вреда функциям вашего организма, органам или части тела. К примерам таких состояний среди прочего могут относиться:

- активная стадия родов;
- перелом кости;
- сильная боль;
- боль в груди;
- затрудненное дыхание;
- тяжелый ожог;
- передозировка наркотическими веществами;
- потеря сознания;
- сильное кровотечение;

- острые нарушения психики, например тяжелая депрессия или мысли о суициде (могут оплачиваться окружным планом психиатрической помощи).

### Не обращайтесь в ER за плановым медицинским обслуживанием или в неэкстренных случаях.

Плановые услуги вы должны получать у своего PCP, который знает о ваших проблемах лучше других. Если вы не уверены, является ли ваше медицинское состояние экстренным, позвоните своему PCP. Вы также можете позвонить на Сестринскую консультационную линию SFHP в режиме 24/7 по номеру **1(877) 977-3397**. Или вы можете обратиться в Teladoc® для получения врачебной консультации по телефону или по видеосвязи, позвонив по номеру **1(800) 835-2362** или зайдя на сайт **sfhp.org/teladoc**.

Если вам потребовалась экстренная медицинская помощь вдали от дома, обращайтесь в ближайший пункт неотложной медицинской помощи (ER), даже если он не является частью сети SFHP. Если вы обращаетесь в пункт ER, попросите их позвонить в SFHP. Вы или сотрудники больницы, в которую вас госпитализировали, должны позвонить в SFHP в течение 24 часов после оказания вам экстренной помощи. Если вы выехали за пределы США, за исключением Канады или Мексики, и вам потребовалась экстренная медицинская помощь, SFHP не будет оплачивать ваше лечение в таких ситуациях.

Если вам требуется экстренная транспортировка, звоните в службу 911. Вам не нужно спрашивать PCP или SFHP перед тем, как обратиться в пункт ER.

Если вам необходимо медицинское обслуживание в больнице, не входящей в сеть нашего плана, то после оказания вам экстренной помощи (стабилизации состояния), сотрудники больницы должны связаться с SFHP.

Помните! Не звоните в службу 911, если ситуация неэкстренная. Пользуйтесь экстренными медицинскими услугами только в экстренных ситуациях, а не в качестве планового медицинского обслуживания или для лечения несущественных недомоганий, таких как простуда или боль в горле. В экстренной ситуации позвоните по номеру 911 или обратитесь в ближайший пункт экстренной помощи.

### Сестринская консультационная линия

Сестринская консультационная линия SFHP предоставляет бесплатную медицинскую информацию и консультации 24 часа в сутки, круглогодично, без выходных. Звоните по номеру **1(877) 977-3397** (телетайп (TTY) **711**), чтобы:

- поговорить с медсестрой, которая ответит на беспокоящие вас вопросы, даст рекомендации по лечению и поможет решить, нужно ли вам обращаться к поставщику медицинских услуг в ближайшее время;
- получить помощь в лечении таких заболеваний, как диабет или астма, а также рекомендации о том, к какому поставщику медицинских услуг обратиться при вашем заболевании.

Сестринская консультационная линия не оказывает помощь с записью на прием в клинику или с пополнением запаса препаратов. В этих случаях вам следует обращаться к своему поставщику медицинских услуг.

Вы также можете обратиться в службу Teladoc® для консультации с врачом по телефону или видеосвязи в режиме 24/7, позвонив по номеру **1(800) 835-2362** или зайдя на сайт **sfhp.org/teladoc**.

### Справочник участника плана

В Справочнике участника плана изложена информация о вашем страховом покрытии по программе SFHP. Просим вас внимательно ознакомиться с этой информацией. Она поможет вам составить представление о положенных вам льготах и услугах и научит пользоваться ими. В этом документе также дана информация о ваших правах и обязанностях как участника SFHP. Если у вас есть особые медицинские потребности, следует обязательно прочитать все разделы, которые касаются вас.

Позвоните по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**), чтобы запросить копию соглашения между SFHP и DHCS. Вы также можете запросить бесплатный экземпляр Справочника участника плана или посетить сайт SFHP по адресу [sfhp.org](http://sfhp.org), чтобы ознакомиться с ним или загрузить его. Вы можете также попросить бесплатно предоставить вам информацию о типовых клинических и административных правилах и процедурах SFHP или узнать, как получить доступ к этой информации на сайте SFHP.

### Другие языки

Справочник участника и другие материалы плана медицинского страхования вы можете получить на других языках бесплатно. Мы обеспечиваем письменные переводы, выполняемые квалифицированными переводчиками. Звоните в Отдел обслуживания участников плана San Francisco Health Plan по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**). Звонки по этому номеру бесплатные. Ознакомьтесь со Справочником

участника плана, чтобы узнать больше об услугах языковой помощи в рамках медицинского обслуживания, в частности об услугах устного и письменного перевода.

## Другие форматы

Эта информация в других форматах, например, набранная шрифтом Брайля, крупным шрифтом 20-го кегля, записанная в аудиоформате и других доступных электронных форматах, предоставляется по вашему запросу бесплатно. Звоните в Отдел обслуживания участников плана SFHP по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**). Звонки по этому номеру бесплатные.

## Услуги устного перевода

SFHP бесплатно предоставляет услуги квалифицированного устного перевода 24 часа в сутки. Вам не нужно просить друга или члена семьи выступать в качестве переводчика. Мы не рекомендуем привлекать несовершеннолетних лиц в качестве переводчиков, кроме как в экстренных ситуациях. Услуги перевода, а также услуги, связанные с языковыми и культурными особенностями, предоставляются бесплатно. Вспомогательные услуги доступны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Для получения услуг переводчика или Справочника на другом языке звоните в SFHP по номеру **1(800) 288-5555** (телетайп (TTY) **1(888) 883-7347** или **711**). Звонки по этому номеру бесплатные.