



План Essential

Справочник участника на 2021 г.



В этом справочнике приведена информация о вашем плане Healthfirst.
Храните справочник там, где вы сможете его найти в случае необходимости.

Добро пожаловать!

Спасибо, что вы выбрали Healthfirst.

Ваш план Healthfirst предоставляет вам доступ к широкому спектру услуг, которые соответствуют вашим потребностям и бюджету. Вы сможете воспользоваться услугами врачей общей практики и врачей-специалистов, входящих в нашу обширную сеть, из многих лучших больниц и медицинских центров Нью-Йорка, Лонг-Айленда, а также округов Уэстчестер, Ориндж, Рокленд и Салливан.

Из этого справочника вы узнаете все самое важное о своем новом плане медицинского страхования. Используйте его для поиска важной информации о ваших льготах, доступных онлайн-инструментах и многом другом. Также в **пакете документов для новых участников** вы найдете:

- **Вкладыш с описанием льгот на стоматологическую помощь и услуги по уходу за зрением:** краткий обзор некоторых услуг и скидок, предусмотренных планами Healthfirst Essential
- **Краткую информацию о льготах и покрытии:** удобный список покрываемых услуг и льгот с указанием их стоимости.

Вы можете на нас положиться.

Если у вас возникнут вопросы или проблемы, мы всегда готовы вам помочь. На сайте **MyHFNY.org** вы сможете создать учетную запись Healthfirst и найти всю необходимую информацию, в том числе полный список льгот и сведения о страховом покрытии (согласно вашему договору страхования). Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников по номеру **1-888-250-2220** (TTY: 1-888-542-3821) с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00.

У вас есть вопросы, касающиеся здоровья и медицинских услуг?

Вы можете получить нужную вам информацию на наших сайтах **MyHFNY.org**, **healthfirst.org** и **VirtualCommunityOffice.org**, а также с помощью нашего мобильного приложения, по телефону или при личном обращении.

Этот справочник также доступен на английском, испанском, китайском и русском языках.

При необходимости вы можете воспользоваться бесплатными услугами устного и письменного перевода для важных документов и др. Для получения дополнительной информации звоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-250-2220.

This handbook is available in English, Spanish, Chinese, and Russian. We also have free language services that include access to an interpreter and translation of important documents for you. Please call Member Services at 1-888-250-2220 for more information.

Este manual está disponible en inglés, español, chino y ruso. También contamos con servicios lingüísticos gratuitos que incluyen acceso a un intérprete y traducción de documentos importantes. Para más información, por favor comuníquese con el Departamento de Servicios a los Miembros al 1-888-250-2220.

本手冊可用英文、西班牙文、中文與俄文提供。我們還為您免費提供多種口譯服務，翻譯重要文件。詳情請致電會員服務部1-888-250-2220。

Что должен знать **НОВЫЙ** участник

Ниже указано, какие документы вы уже должны были получить по почте:

- Идентификационная карта участника** плана Healthfirst, по которой вы будете получать услуги во врачебных кабинетах, больницах, на приемах у врачей-специалистов, в центрах оказания срочной медицинской помощи, в медицинских пунктах, действующих при торговых центрах и аптеках, и в аптеках сети Healthfirst. Всегда имейте ее при себе.
- Приветственное письмо с информацией о вашем основном лечащем враче (Primary Care Provider, PCP) и вашими учетными данными.** Вы можете сменить основного лечащего врача в любое время на другого специалиста из сети Healthfirst.

Что нужно сделать в ближайшие 30 дней, чтобы в полной мере воспользоваться льготами и услугами, предлагаемыми вашим планом медицинского страхования Healthfirst:

- Зайдите на сайт **MyHFNY.org** и создайте собственную учетную запись с круглосуточным доступом. Подробнее см. на стр. 13.
- Определитесь, хотите ли вы сменить назначенного вам PCP на другого специалиста из сети Healthfirst. Ознакомьтесь с нашим справочником поставщиков медицинских услуг на сайте **MyHFNY.org** и самостоятельно смените врача или обратитесь в отдел обслуживания участников.
- Запишитесь на ежегодное обследование у своего PCP. Все рекомендуемые профилактические осмотры для вас бесплатны (подробности см. на стр. 8).
- Настройте учетную запись для круглосуточного получения услуг телемедицины от компании Teladoc. Вы сможете в любое время бесплатно проконсультироваться с врачом (подробности см. на стр. 8).
- Оплачивайте взносы на сайте **MyHFNY.org**.
- Пройдите **ежегодную оценку состояния здоровья** на сайте **MyHFNY.org**, заполнив простую анкету в интернете. Это поможет нам точнее определить ваши потребности в медицинском обслуживании.
- Если у вас имеется хроническое заболевание (например, астма или диабет), зарегистрируйтесь по телефону в нашей бесплатной программе координации обслуживания **Care Management Program**. Подробнее на стр. 10.
- Свяжитесь с местным представителем Healthfirst через наш виртуальный офис **HFVirtualCommunityOffice.org** или посетите наш сайт по адресу **healthfirst.org/locations**, чтобы найти удобно расположенное районное отделение рядом с вами.

Не знаете, что означает какой-либо термин медицинского страхования?

Обратитесь к словарю на стр. 18.

Настройте свои предпочтения:

Создав учетную запись на сайте **MyHFNY.org**, вы сможете осуществлять платежи, выбрать предпочтительный способ получения информации от Healthfirst и многое другое.

Знакомство с Healthfirst

Содержание

Что нужно знать о своем плане медицинского страхования	5
Что указывается на идентификационной карте участника плана.....	6
Как сменить основного лечащего врача (PCP)	7
Какие медицинские услуги вы сможете получить в рамках плана Healthfirst	8
Как получать срочную и экстренную медицинскую помощь.....	9
Какие дополнительные льготы предлагает Healthfirst для поддержания здоровья участников	10
Ваши льготы на приобретение лекарств	11
Как уплачивать ежемесячный страховой взнос	12
Какие онлайн-услуги доступны участникам.....	13
Что такое «Разъяснение страховых выплат (EOB)»	15
Как связаться с Healthfirst и другими важными программами и службами	16
Где найти определения страховых терминов (Словарь терминов).....	18

Что нужно знать о своем плане медицинского страхования

Ваш план Healthfirst предлагает **основные медицинские льготы**, в том числе:



Профилактические осмотры
(ежегодные плановые осмотры, прививки, маммограммы и т. д.)



Экстренную и срочную медицинскую помощь



Лечение в стационаре



Ведение беременности



Услуги по охране психического здоровья и лечение алкогольной и наркотической зависимости



Покрытие рецептурных препаратов



Физиотерапию и трудотерапию



Амбулаторные услуги (в т. ч. визиты к основному лечащему врачу и специалистам)



Лабораторные анализы и лучевую диагностику (анализы крови, рентгеновские обследования и т. д.)



Стоматологические и офтальмологические услуги для детей

Вы можете доверять Healthfirst. Информацию о конкретных льготах и стоимости услуг см. на сайте [MyHFNY.org](https://www.MyHFNY.org). Вы также можете получить доступ к своей учетной записи через наше мобильное приложение Healthfirst NY. С его помощью вы сможете найти поставщиков услуг в сети плана, узнать, в какие местные учреждения следует обращаться за необходимыми услугами, просмотреть сведения о своей идентификационной карте участника в цифровом формате и воспользоваться многими другими функциями.

НАПОМИНАЕМ: **Покрываемые услуги** можно получить в нашей сети поставщиков. При этом в зависимости от условий вашего плана и требуемых услуг возможно, что вам придется оплатить определенные расходы самостоятельно. Обратитесь к словарю терминов на стр. 18, где содержатся определения терминов медицинского страхования.

Что указывается на идентификационной карте участника плана

Всегда имейте при себе идентификационную карту участника, чтобы получить услуги, когда они понадобятся. Если вы еще не получили свою карту по почте, сообщите об этом в отдел обслуживания участников.

Ниже приведен образец идентификационной карты участника. Ваша собственная идентификационная карта участника может выглядеть иначе в зависимости от плана, в котором вы участвуете.

healthfirst Essential Plan 1

Member Name Member ID: 0000000000000	Rx Bin: 004336	Код Healthfirst (для аптеки)
	Rx PCN: ADV	
	Rx Group: RX1108	
Individual Deductible: \$0	Copay	Доплата за посещение основного лечащего врача
	PCP Office Visit: \$15	
	Specialist Office Visit: \$25	
	Urgent Care: \$25	
	Emergency Room: \$75	
	Inpatient Hospital: \$150	
	Prescriptions: \$6/\$15/\$30	
Visit MyHFNY.org to find a doctor, view your benefits, pay your monthly premium and more!		
For Members	For Providers / Medical	
Website: healthfirst.org	Eligibility: 1-888-801-1660	Телефон, по которому врачи/больницы могут проверить наличие предварительного разрешения
Member Services: 1-888-250-2220	Prior Authorization: 1-888-394-4327	
TTY: 1-888-542-3821	Electronic Claims Payer ID: 80141	Идентификационный номер участника для электронной оплаты страховых требований
To avoid penalties and ensure timely care management, your provider must call Healthfirst at least 24 hours in advance for any services requiring prior authorization and within 48 hours of emergency admissions . Failure to call may reduce your benefits. Services requiring prior authorization are described in your benefit materials. This card does not guarantee coverage. Out-of-network coverage is not provided. You must comply with all terms and conditions of the plan.	Medical Claims Address Healthfirst Claims Department P.O. Box 958438 Lake Mary, FL 32795-8438	Горячая линия Healthfirst по вопросам покрытия рецептурных препаратов
	Pharmacy Help Desk: 1-800-364-6331 Claims: CVS Caremark P.O. Box 52136 Phoenix, AZ 85072-2136	
Coverage is provided and insured by Healthfirst PHSP, Inc.		HFQEP21

Сумма, которую нужно уплачивать ежегодно, прежде чем план начнет покрывать стоимость услуг

Сайт, на котором вы можете найти подробную общую информацию о плане

Горячая линия отдела обслуживания участников Healthfirst

Почтовый адрес для отправки страховых требований за медицинские услуги, оказанные участнику Healthfirst

Только план Essential 3: Максимальная сумма собственных расходов на рецептурные препараты составляет \$50 за календарный квартал.

Что будет, если потерять идентификационную карту участника?

Не беспокойтесь: мы вам поможем! Вы можете легко и быстро получить новую идентификационную карту взамен утраченной:

1. Подайте запрос на восстановление карты на сайте **MyHFNY.org** (подробности см. на стр. 13)

ИЛИ

2. Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру **1-888-250-2220**. Звонки принимаются с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00.

ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ: Обязательно убедитесь, что у нас имеются правильные сведения о вашем почтовом адресе. Если адрес указан неправильно, позвоните в отдел обслуживания участников или обратитесь в организацию NY State of Health, чтобы внести изменения.

Совет. Если вам понадобится посетить врача до того, как придет новая идентификационная карта участника плана, вы можете воспользоваться нашим мобильным приложением Healthfirst NY или войти в свою учетную запись на сайте **MyHFNY.org**, чтобы открыть изображение своей идентификационной карты участника на своем смартфоне или планшете.

Как сменить основного лечащего врача (PCP)

Основной лечащий врач — это врач, к которому вы будете обращаться за медицинскими услугами в первую очередь. Это может быть врач общей практики, акушер-гинеколог, а в некоторых случаях и врач-специалист.

Ваш основной лечащий врач:

- помогает вам принимать решения, касающиеся получения медицинской помощи;
- координирует ваше медицинское обслуживание;
- назначает лечение;
- рекомендует, к каким специалистам следует обратиться.

Чтобы проверить, входит ли врач общей практики, врач-специалист или медицинское учреждение в сеть Healthfirst, посетите сайт [HFDocFinder.org](https://www.hfdocfinder.org) или позвоните в отдел обслуживания участников.

Чтобы сменить основного лечащего врача:

Если вы хотите сменить изначально назначенного вам основного лечащего врача на другого определенного специалиста, сперва проверьте, входит ли другой врач в сеть поставщиков услуг Healthfirst, на сайте [HFDocFinder.org](https://www.hfdocfinder.org). Затем воспользуйтесь мобильным приложением Healthfirst NY или войдите в свою учетную запись на сайте [MyHFNy.org](https://www.myhfnny.org) и смените основного лечащего врача.

Мобильное приложение Healthfirst NY*

Выполните поиск нового лечащего врача в разделе Access Care (Доступ к медицинскому обслуживанию) приложения, а затем нажмите Make my Primary Care Provider (Сделать моим основным лечащим врачом), чтобы сменить основного лечащего врача.

MyHFNy.org

Войдите в свою учетную запись на сайте [MyHFNy.org](https://www.myhfnny.org), перейдите на страницу Physicians and Facilities (Врачи и медицинские учреждения) и нажмите Change PCP (Сменить основного лечащего врача).

Если возникнут проблемы, просто позвоните в отдел обслуживания участников по номеру **1-888-250-2220** или посетите сайт [HFVirtualCommunityOffice.org](https://www.hfvirtualcommunityoffice.org), чтобы связаться с местным представителем Healthfirst.

*Дополнительная информация о мобильном приложении Healthfirst NY приводится на странице 14.

ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ. Прежде чем обратиться к своему врачу, врачам-специалистам, в медицинский пункт, действующий при торговом центре или аптеке, в центр срочной медицинской помощи, больницу и (или) лабораторию, убедитесь, что они входят в нашу сеть. Это поможет избежать незапланированных расходов при обращении за медицинской помощью, поскольку ваш план **не покрывает услуги** медицинских специалистов и учреждений, не входящих в нашу сеть (за исключением экстренных ситуаций). С поставщиками, входящими в сеть Healthfirst, уже согласована плата за их услуги. **При обращении к врачу или в больницу, которые не входят в нашу сеть, вы сами несете ответственность за оплату полной стоимости предоставленных вам услуг.** Чтобы найти врача, специалиста или медицинское учреждение, которые входят в сеть Healthfirst, посетите сайт [HFDocFinder.org](https://www.hfdocfinder.org).

Какие медицинские услуги вы сможете получать в рамках плана Healthfirst

ПРИМЕЧАНИЕ. Если ваш врач предоставит вам медицинские услуги, которые выходят за рамки планового медосмотра, вам, возможно, придется самостоятельно оплатить расходы, не покрываемые вашим планом. Например, в ходе ежегодного медосмотра врач обнаружил отклонения в показателях и назначил дополнительный анализ крови (или другое обследование). Посещение врача в этом случае считается профилактическим и покрывается планом, однако за дополнительный анализ крови или другое обследование вам, возможно, придется заплатить самостоятельно. Ознакомьтесь с полным перечнем покрываемых планом профилактических услуг можно на сайте MyHFNY.org в разделе **Subscriber Contract** («Договор страхования»).

Участники плана Healthfirst имеют доступ к множеству различных медицинских услуг. В зависимости от места получения услуг время ожидания и ваши собственные расходы могут существенно различаться.

Профилактическое медицинское обслуживание

Рекомендуемые профилактические услуги полностью бесплатны, если вы обратитесь за ними к поставщику, входящему в сеть плана. К таким услугам относятся:

- плановые осмотры и обследования;
- вакцинация (прививки);
- скрининги (диабет, артериальное давление и т. д.);
- маммограммы;
- уход во время беременности, родов и в послеродовой период;
- и многое другое!

Стоматологическая помощь и услуги по уходу за зрением*

Льготы на стоматологическую помощь и услуги по уходу за зрением различаются в зависимости от условий вашего плана Healthfirst. Обзор ваших льгот приведен во вкладыше «Стоматологическая помощь и услуги по уходу за зрением» в пакете документов для нового участника.

Покрытие рецептурных препаратов

Ваш план предусматривает множество льгот для приобретения лекарств, в частности скидки на определенные категории препаратов, а также возможность заказывать лекарства по почте, чтобы экономить время и средства (подробнее см. на стр. 11).

Телемедицина

Компания Teladoc предоставляет возможность в любое время связаться с врачом, прошедшим профессиональную сертификацию в США, по телефону или через видеочат, когда вы по каким-либо причинам не можете обратиться к своему основному лечащему врачу.[†] Ее врачи бесплатно могут проводить диагностику, назначать лечение и выписывать рецепты для большинства состояний, не требующих экстренного вмешательства. Также доступны услуги дерматологов.

Зарегистрируйтесь для получения услуг Teladoc на сайте **Teladoc.com/healthfirst** или по телефону **1-800-TELADOC** (1-800-835-2362). Услуги Teladoc также доступны через наше мобильное приложение Healthfirst NY.

*Льготы на стоматологическую помощь координирует компания DentaQuest. Льготы на услуги по уходу за зрением координирует компания Davis Vision.

[†]Удаленные консультации (телемедицина) не заменяют визит к основному лечащему врачу (PCP). Когда вам требуется очная или виртуальная консультация, в первую очередь вы всегда должны обращаться к основному лечащему врачу.

^{††}Сайт и мобильное приложение Teladoc доступны на английском, французском и испанском языках. Если вам требуется помощь на другом языке, позвоните в Teladoc по номеру 1-800-835-2362. Предлагаются услуги устного перевода.

Как получать срочную и экстренную медицинскую помощь

Медицинские пункты, действующие при торговых центрах и аптеках

Медицинские пункты, находящиеся в розничных аптеках (как, например, клиники Minute Clinic в аптеках CVS), предоставляют участникам возможность сразу (без предварительной записи) получить неэкстренную медицинскую помощь даже в вечернее время и в выходные. Медицинские пункты, действующие при торговых центрах и аптеках, не включают в себя центры оказания срочной помощи.

В число покрываемых услуг входят, в том числе, диагностика и лечение нетяжелых острых заболеваний и покрываемые прививки.

Срочная медицинская помощь

В сеть Healthfirst входит множество центров оказания срочной медицинской помощи, так что вам есть куда обращаться в не критичных случаях, если кабинет вашего основного лечащего врача закрыт. К тому же так вы сэкономите время и деньги. В центрах оказания срочной помощи услуги предоставляются без предварительной записи. В такой центр следует обращаться при не критичных проблемах со здоровьем, таких как:

- инфекционное заболевание
- расстройство желудка
- боль в ухе
- высокая температура
- астма*
- растяжение или вывих
- незначительная трещина или перелом
- раны (в т. ч. требующие наложения швов)
- проблемы, требующие рентгенографии (услуга доступна в большинстве центров)
- и т. п.

На сайте HFDocFinder.org можно найти адрес ближайшего центра оказания срочной помощи, который входит в сеть плана. Многие из таких центров имеют продленный рабочий день и работают без выходных (даже по праздникам). Однако рекомендуем все же позвонить заранее и узнать, работает ли центр в нужное вам время и оказывает ли требуемые услуги. Помните, что посещение центра срочной медицинской помощи не заменяет визит к основному лечащему врачу. Если вы получили травму или чувствуете недомогание, в первую очередь постарайтесь обратиться именно к нему.

Экстренная медицинская помощь

В экстренных случаях срочно звоните по номеру 911 или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной помощи, особенно если чувствуете, что из-за промедления вам может стать хуже. Случаями, требующими экстренной помощи, считаются:

- неостанавливаемое кровотечение;
- отравление;
- потеря сознания;
- боли в груди;
- острая аллергическая реакция;
- проблемы с психическим здоровьем (тяжелое тревожное расстройство, депрессия и т. п.);
- передозировка алкоголя или наркотических веществ.

* При первых признаках приступа астмы свяжитесь с основным лечащим врачом и уточните, как лучше поступить: обратиться за срочной медицинской помощью или в больницу.

Вы знаете?

Для получения экстренной помощи не требуется предварительное разрешение, однако вам следует в течение 48 часов сообщить в отдел обслуживания участников о факте получения такой помощи. В противном случае сумма ваших собственных затрат может быть более высокой.

Какие дополнительные льготы Healthfirst предлагает для поддержания здоровья участников

Помимо профилактического медицинского обслуживания, стоматологической помощи, услуг по охране зрения, срочной и экстренной медицинской помощи, мы также предоставляем описанные ниже программы и услуги.

Чтобы узнать больше о программе ExerciseRewards, позвоните по номеру 1-877-810-2746 с понедельника по пятницу с 8:00 до 21:00.

Чтобы получить информацию о программе Active&Fit Direct, позвоните по номеру 1-877-810-2746 с понедельника по пятницу с 8:00 до 21:00.

С вопросами об этих программах и услугах обращайтесь в отдел обслуживания участников по номеру 1-888-250-2220 (TTY: 1-888-542-3821). Звонки принимаются с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00.

Программа ExerciseRewards™

Мы предлагаем нашим участникам программу содействия здоровому образу жизни ExerciseRewards. Участникам программы ExerciseRewards каждые полгода возмещается стоимость абонемента (на сумму до \$200) в фитнес-центре, отвечающем требованиям программы (если они за этот шестимесячный период посетят его не менее 50 раз). Чтобы узнать, какие фитнес-центры отвечают требованиям, обратитесь в программу ExerciseRewards.

Программа Active&Fit Direct™

Вести активный образ жизни стало проще и удобнее. Всего лишь за \$25 в месяц и разовый вступительный взнос в размере \$25 вы можете получить стандартный абонемент в ваш местный фитнес-центр. С помощью Active&Fit Direct вы можете вести учет физических нагрузок, контролировать прогресс и достигать своих целей в фитнесе! (Примечание. абонемент должен быть оформлен на три месяца.) Посетите сайт activeandfitdirect.com, чтобы узнать больше.

Программа координации обслуживания Care Management Program

Если вы страдаете хроническим заболеванием (диабетом, повышенным кровяным давлением, астмой или хроническим обструктивным заболеванием легких), лучше, когда на страже вашего здоровья находится целая команда медицинских специалистов. Сотрудники нашей программы координации обслуживания **Care Management Program** окажут вам необходимую помощь и поддержку. Вместе с вами мы скоординируем работу вашего основного лечащего врача и врачей-специалистов и будем предоставлять им актуальные сведения о вашем медицинском обслуживании, чтобы вам вовремя оказывались нужные услуги. А что самое приятное, данная программа предоставляется вам бесплатно!

Услуги мануальной терапии

Если вас беспокоит хроническое напряжение или боли в шее или спине, рекомендуем воспользоваться услугами мануальных терапевтов, входящих в нашу сеть. Участникам плана Healthfirst **для этого не требуется направление** от основного лечащего врача. На сайте HFDocFinder.org можно найти адрес ближайшего мануального терапевта и записаться к нему на прием уже сегодня.

Ваши льготы на приобретение лекарств

Участники плана Healthfirst получают льготы на многие лекарственные препараты и могут пользоваться услугами множества аптек. Это удобно и к тому же обойдется дешевле, чем покупка лекарств во внесетевой аптеке. На сайте **HFDocFinder.org** можно найти адрес ближайшей аптеки, входящей в сеть плана.

Фирменные препараты и дженерики

Иногда участники могут выбирать, какой препарат получить: фирменный или дженерик. Использование дженериков вместо фирменных препаратов позволяет сэкономить деньги. По закону дженерики должны отвечать тем же стандартам качества, что и фирменные препараты. Таким образом, дженерики имеют те же действующие ингредиенты, концентрацию и дозировку, что и фирменные, и при этом стоят намного дешевле. Выбирая между фирменным препаратом и дженериком, проконсультируйтесь со своим врачом и обсудите, какой препарат лучше подойдет для вашего лечения.

Список покрываемых препаратов (формуляр) и предварительное разрешение

Наш Список покрываемых препаратов (формуляр) можно найти на сайте **healthfirst.org/formulary**. В нем перечислены рецептурные препараты, покрываемые вашим планом медицинского страхования. Все покрываемые рецептурные препараты поделены на три уровня, чтобы вашему врачу было проще подобрать вам самое подходящее и самое недорогое лекарство. Для получения некоторых лекарств требуется предварительное разрешение врача. Это требование введено для того, чтобы нашим участникам назначали самые подходящие, в том числе по стоимости, лекарства.

Healthfirst покрывает некоторые лекарства только при наличии предварительного разрешения.

Служба заказа лекарств по почте CVS Pharmacy

Вы можете получать рецептурные препараты по почте на любой удобный вам адрес: домашний, рабочий или любой другой. А заказав запас препаратов на 90 дней приема, вы также сэкономите деньги! Ваш врач может легко заказать рецептурные препараты для вас одним из следующих трех способов:

- позвонив в службу заказа лекарств по почте компании CVS Pharmacy по номеру **1-800-378-5697**;
- отправив рецепт по факсу на номер **1-800-378-0323**;
- отправив рецепт по почте:
CVS Caremark, P.O. Box 2110, Pittsburgh, PA 15230-2110.

Вы можете загрузить бланк для заказа лекарств по почте по адресу **healthfirst.org/mail-order-form**.

Доставка рецептурных препаратов в тот же день

Вы также можете попросить доставить рецептурные препараты в тот же день одним из следующих способов:

- позвоните в вашу местную аптеку CVS;
- посетите сайт Capsule по адресу **capsulecares.com** или позвоните по номеру **1-212-675-3900**;
- посетите сайт Medly по адресу **healthfirst.medlypharmacy.com** или позвоните по номеру **1-800-620-2561**;
- посетите сайт ExactCare по адресу **exactcarepharmacy.com** или позвоните по номеру **1-844-287-1609**.

Уровень 1

За препараты этого уровня вы будете вносить самую низкую доплату. Данный уровень включает недорогие фирменные препараты и дженерики, утвержденные Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (Food and Drug Administration, FDA). Как правило, дженерики так же эффективны и безопасны, как и фирменные препараты, но при этом стоят дешевле. Спросите у своего врача, подойдет ли вам дженерик.

Уровень 2

За препараты этого уровня вы будете вносить доплату среднего размера. К ним относятся предпочтительные фирменные препараты.

Уровень 3

За препараты этого уровня вы будете вносить самую высокую доплату. К ним относятся **непредпочтительные препараты**, а также лекарства, не внесенные в наш формуляр. Для их заказа вам потребуется предварительное разрешение от вашего врача.

Как уплачивать ежемесячный страховой взнос

Произошли крупные перемены в вашей жизни, например вы остались без работы?

Зайдите на сайт **HFVirtualCommunityOffice.org** или позвоните нам, чтобы связаться с местным представителем Healthfirst. Мы поможем вам выбрать новый, более подходящий план медицинского страхования. Если вы отвечаете требованиям, вам может быть предоставлена финансовая помощь.

Ваш страховой взнос — это сумма, которую вы ежемесячно платите компании Healthfirst, чтобы ваша медицинская страховка продолжала действовать. Это отдельный платеж, не связанный с доплатами сетевым поставщикам, сострахованием и нестрахуемым минимумом (франшизами) (эти термины разъясняются на стр. 18). **Если вы должны платить страховой взнос, его необходимо уплачивать к первому числу каждого месяца.** Просим платить его в срок каждый месяц, чтобы не потерять возможности пользоваться покрываемыми услугами.

Мы предлагаем **четыре удобных способа оплаты ежемесячного страхового взноса:**

1. Через Интернет:

- Зайдите на сайт **MyHFNY.org** и создайте собственную учетную запись участника Healthfirst.
- Войдите в свою учетную запись и нажмите на Pay Your Bill («Оплатите ваш счет»), затем следуйте инструкциям, чтобы сделать одноразовую выплату или подписаться на автоматические ежемесячные платежи.

2. Лично в районном отделении Healthfirst:

Платить можно с помощью кредитной карты, чека или денежного перевода. На нашем сайте по адресу **healthfirst.org/locations** можно найти ближайшее к вам районное отделение.

3. Чеком по почте на следующий адрес:

Healthfirst Leaf Plans
P.O. Box 95000-5645
Philadelphia, PA 19195-5645

Обязательно укажите на чеке свой идентификационный номер участника Healthfirst.

4. Позвонив в отдел обслуживания участников:

Звоните по номеру **1-888-250-2220** (TTY: 1-888-542-3821). Мы работаем с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00. Представитель Healthfirst поможет вам оплатить страховой взнос. Вы также можете воспользоваться нашей удобной автоматической телефонной системой и произвести оплату сами, введя свои платежные данные.

Какие онлайн-услуги доступны участникам

Нужно найти врача, рассчитать стоимость медицинской услуги или оплатить ежемесячный взнос? Вы можете **в любой день и в любое время суток сделать это через интернет**. Если у вас есть смартфон, установите наше мобильное приложение Healthfirst NY, чтобы доступ к вашей учетной записи стал еще более удобным.

Как активировать учетную запись участника Healthfirst:

ШАГ 1

- Зайдите на сайт **MyHFNY.org** и нажмите Create a New Account («Создать новую учетную запись»).
- Нажмите New to Healthfirst («Новый участник Healthfirst»), если вы еще не получили идентификационный номер участника.
- Нажмите Member («Участник»), если у вас уже есть идентификационный номер участника.
- Предоставьте требуемую информацию (в том числе адрес электронной почты и номер мобильного телефона).
- Прочитайте и подтвердите согласие с условиями участия — Terms and Conditions.
- Нажмите Create Account («Создать учетную запись»).

ШАГ 2

- Подтвердите учетную запись по электронной почте или через текстовое сообщение, которое будет отправлено на ваш мобильный телефон.

ШАГ 3

- Выберите имя пользователя и пароль.

Готово!

Хотите сменить врача или проверить, входит ли врач, к которому вы обращаетесь в настоящий момент, в нашу сеть?

Перейдите на сайт **HFDocFinder.org** и выберите свой план медицинского страхования Healthfirst, чтобы просмотреть перечень поставщиков услуг. Вы можете искать поставщиков первичных медицинских услуг, специалистов, стоматологов, аптеки, больницы и центры оказания срочной медицинской помощи, а также узнать их адреса, график работы и информацию о том, с какими больницами они сотрудничают. Наш сайт доступен на английском, испанском и китайском языках.

MyHFNY.org

С помощью собственной учетной записи вы сможете в любое время суток и в любой день недели:

- оплатить ежемесячный страховой взнос (если он требуется по условиям вашего плана) с помощью удобной функции оплаты счетов;
- искать врачей, аптеки, клиники и центры оказания срочной помощи, входящие в нашу сеть;
- сменить основного лечащего врача;
- просмотреть полный перечень рецептурных препаратов, покрываемых планом;
- просмотреть и распечатать временную идентификационную карту участника;
- просматривать страховые требования и разрешения;
- получить информацию о льготах, предлагаемых вашим планом;
- выбрать предпочтительный способ получения информации от Healthfirst;
- узнать приблизительную стоимость лечения;
- отслеживать собственные расходы, зачитываемые в счет нестрахуемого минимума (deductible);
- пройти ежегодную оценку состояния здоровья, заполнив анкету;
- получить доступ к льготам на рецептурные препараты через CVS Caremark™

Нет доступа к интернету?

Обратитесь за помощью в отдел обслуживания участников. Мы создадим для вас учетную запись на сайте.

Какие онлайн-услуги доступны участникам *(продолжение)*

Установите наше мобильное приложение Healthfirst NY.

С его помощью вы будете в курсе всех льгот, предоставляемых вашим планом и всегда иметь под рукой на своем мобильном устройстве доступ ко многим другой полезной информации и опциям.

Для этого просто:

■ Скачайте приложение

Устройства Apple:

откройте магазин приложений Apple App Store и найдите Healthfirst NY.

Устройства Android:

откройте магазин приложений Google Play Store и найдите Healthfirst NY.

■ Создайте учетную запись

У вас уже есть учетная запись на портале для участников Healthfirst (**MyHFNY.org**)? Введите свои имя пользователя и пароль, чтобы войти в приложение.

Если у вас еще нет учетной записи:

- Откройте мобильное приложение Healthfirst NY.
- Коснитесь Create New Account («Создать новую учетную запись») в нижней части экрана.
- Предоставьте требуемую информацию (в том числе адрес электронной почты и номер мобильного телефона).
- Прочитайте и подтвердите согласие с условиями участия — Terms and Conditions.
- Подтвердите учетную запись по электронной почте или через текстовое сообщение, которое будет отправлено на ваш мобильный телефон.
- Выберите имя пользователя и пароль.
- Вы можете использовать ваши новые имя пользователя и пароль, чтобы войти в свою учетную запись в приложении или на портале для участников по адресу **MyHFNY.org**.

Используйте мобильное приложение Healthfirst NY, чтобы:

- найти поставщика медицинских услуг, входящего в сеть плана, по специализации, местонахождению, полу и языкам обслуживания;
- найти местные организации, оказывающие социальную поддержку, например помощь с продуктами, жильем, получением образования, поиском работы, финансовую помощь, юридические консультации и т. п.;
- открыть на экране своего устройства идентификационную карту участника и сохранить ее, передать по электронной почте или SMS-сообщением;
- просмотреть имя и фамилию своего основного лечащего врача (Primary Care Provider, PCP);
- просмотреть информацию, касающуюся членства в плане;
- получить доступ к Teladoc, чтобы иметь возможность в любое время суток и в любой день недели проконсультироваться с врачом, прошедшим профессиональную сертификацию в США, по телефону или через видеочат.

Хотите узнать перед визитом к врачу, сколько будет стоить та или иная медицинская услуга, принадлежность или процедура?

На сайте **HFCostLookup.org** можно легко рассчитать приблизительную общую сумму затрат, а также суммы страхового возмещения и личных расходов на такие услуги:

- исследования (рентгенологические, ультразвуковые, анализы крови, тесты на аллергию и т. д.);
- лечение (иглоукалывание, инъекции, уколы от аллергии и т. д.);
- транспортировка (в автомобиле скорой помощи);
- расходные материалы (медицинские, хирургические, для больных диабетом);
- оборудование (ортопедическое, кресла-каталки, вспомогательные принадлежности).

Воспользуйтесь удобной функцией управления врачебными назначениями в режиме онлайн.

Создайте учетную запись CVS Caremark на веб-сайте **caremark.com** и быстро заказывайте дополнительное количество препаратов, сравнивайте цены на лекарства и подбирайте более дешевые варианты, получайте уведомления о рецептах и назначениях, проверяйте статусы заказов, заказывайте лекарства с доставкой по почте и пользуйтесь многими другими услугами.

Что такое «Разъяснение страховых выплат (EOB)»

Вы знаете?

Стоимость лабораторных анализов (крови, мочи и т. п.) засчитывается в счет суммы нестрахуемого минимума (франшизы). Однако даже после достижения суммы нестрахуемого минимума вы можете нести ответственность за некоторые расходы.

Разъяснение страховых выплат — это документ, который мы отправляем вам после обработки страхового требования. **Он не является счетом.** Это просто сводка данных с указанием следующих сведений:

- имя и фамилия пациента;
- имя и фамилия врача;
- дата приема;
- вид медицинской услуги;
- стоимость услуги;
- сумма, уплаченная нами;
- сумма, причитающаяся с вас (если применимо).

Не знаете, что означает какой-либо термин медицинского страхования?

Обратитесь к словарю терминов на стр. 18.

Как обрабатываются страховые требования?

1. Вы идете к врачу и выплачиваете сумму сострахования или доплату (если требуются).
2. Врач отправляет в Healthfirst страховое требование на предоставленные медицинские услуги.
3. Мы проверяем, соответствует ли страховое требование условиям вашего плана, и обрабатываем его.
4. Мы сообщаем врачу, сколько уплатим за покрываемые услуги и сколько причитается с вас (если применимо).
5. Мы отправляем вам по почте разъяснение страховых выплат (Explanation of Benefits, EOB). Это **не счет**, а сводка данных о том, как мы обработали страховое требование, нужно ли вам что-то уплатить врачу и сколько. Разъяснение страховых выплат можно также просмотреть онлайн в своей учетной записи участника Healthfirst на сайте **MyHFNY.org**.
6. Если вы остались должны врачу, он отправит вам счет, и вы сможете заплатить за услуги непосредственно врачу.
7. Если врач выставит счет на сумму, которая превышает указанную в разъяснении страховых выплат, позвоните в наш отдел обслуживания участников, и мы проверим правильность этого счета. Страховые требования за услуги других поставщиков услуг, входящих в сеть плана (врачей-специалистов, больниц, аптек), обрабатываются аналогичным способом.
8. За услуги врачей и больниц из нашей сети вы выплачиваете только франшизы, доплату и взносы совместного страхования. Однако если вы воспользуетесь услугами врача или больницы, не входящих в сеть нашего плана, вам придется заплатить больше. Если ситуация не была экстренной или если мы не утвердили услугу, вы должны будете внести доплату и оплатить сумму сострахования в дополнение к обычной стоимости услуг врача или больницы.

Список страховых требований и недавно полученных медицинских услуг можно просматривать на сайте MyHFNY.org.

Если у вас имеются какие-либо вопросы о полученном вами разъяснении страховых выплат, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-888-250-2220**. Имейте под рукой ваш номер идентификационный номер участника плана и номер страхового требования.

Как связаться с Healthfirst и другими важными программами и службами

Быстрее всего найти нужные ответы можно на нашем сайте **MyHFNY.org**, но вы также можете связаться с местным представителем Healthfirst с помощью сайта **HFVirtualCommunityOffice.org**

ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Сайты Healthfirst	healthfirst.org (общая информация) MyHFNY.org (вход в вашу учетную запись участника Healthfirst) HFDocFinder.org (поиск врачей общей практики, врачей-специалистов и больниц) HFCostLookup.org (расчет стоимости услуг и процедур)
NY State of Health (официальная биржа медицинских страховок)	nystateofhealth.ny.gov

ПО ПОЧТЕ

Общий адрес для корреспонденции	Healthfirst Leaf Plans 100 Church Street New York, NY 10007
Адрес для писем по поводу страховых требований	Healthfirst Claims Department P.O. Box 958438 Lake Mary, FL 32795-8438
Адрес для подачи запроса о внешней апелляции	New York State Department of Financial Services One Commerce Plaza Albany, NY 12257 1-800-400-8882 dfs.ny.gov
Служба заказа рецептурных препаратов по почте CVS Pharmacy	CVS Caremark P.O. Box 2110 Pittsburgh, PA 15230-2110

ПО ТЕЛЕФОНУ

Отдел обслуживания участников

(по вопросам, касающимся льгот на медицинские и стоматологические услуги, а также услуг по охране зрения и психического здоровья)

1-888-250-2220

Понедельник – пятница, 8:00 – 20:00
TTY (англ.): 1-888-542-3821

Отдел координации обслуживания

1-888-250-2220

Понедельник – пятница, 8:00 – 20:00
TTY (англ.): 1-888-542-3821

Фармацевтические услуги

(по вопросам, связанным с рецептурными препаратами)

1-800-364-6331

Служба заказа рецептурных препаратов по почте CVS Pharmacy

1-800-378-5697

Понедельник – пятница, 8:00 – 20:30

Программа ExerciseRewards

1-877-810-2746

Понедельник – пятница, 8:00 – 21:00

Программа Active&Fit Direct

1-877-810-2746

Понедельник – пятница, 8:00 – 21:00

Услуги мануальной терапии

1-800-678-9133

Понедельник – пятница, 8:00 – 21:00

Где найти определения страховых терминов

Словарь терминов

Мы знаем, что страхование — сфера, малопонятная неспециалистам. Часто сложно понять, что означают некоторые страховые термины. Поэтому мы подготовили для вас небольшой удобный словарь, чтобы вы могли разобраться в своем плане медицинского страхования.

Health Maintenance Organization (HMO)

Тип планов медицинского страхования, по условиям которого вы можете обращаться только в те больницы, к врачам и другим поставщикам медицинских услуг, которые заключили договор с планом (за исключением случаев, требующих неотложной медицинской помощи).

Доплата (copay)

Фиксированная плата, взимаемая с вас при посещении врачей и приобретении рецептурных препаратов. (Примечание. Вы должны оплачивать стоимость медицинских услуг в полном размере, пока не достигнете суммы нестрахуемого минимума. После этого вы выплачиваете за покрываемые услуги только сумму сострахования и (или) доплаты.)

Медицинские пункты, действующие при торговых центрах и аптеках (Retail Health Clinics)

Такие пункты часто оказывают услуги в розничных аптеках и предоставляют участникам возможность сразу (без предварительной записи) получить неотложную медицинскую помощь, даже в вечернее время и в выходные.

Максимальная сумма собственных расходов (Maximum Out-of-Pocket, MOOP)

Наибольшая сумма, которую план может потребовать от вас ежегодно уплачивать за медицинские услуги (сюда входят нестрахуемый минимум, доплаты и сумма сострахования).

Направление (referral)

Рекомендация (электронное направление), которую требуют некоторые планы медицинского страхования от поставщика первичных медицинских услуг, чтобы вы могли обратиться к врачу-специалисту. Обратите внимание, что участникам планов Healthfirst Essential направления не нужны.

Необходимость по медицинским показаниям (medically necessary)

Healthfirst покрывает все услуги, которые мы считаем необходимыми по медицинским показаниям. Это означает, что услуги:

- требуются для профилактики или лечения болезни, травмы, расстройства здоровья или патологического состояния;
- предоставляются в безопасных условиях;
- стоят не дороже услуг с аналогичным уровнем эффективности.

Для определения необходимости по медицинским показаниям Healthfirst использует общепринятые стандарты и рекомендации. Подробные сведения о наших критериях медицинской необходимости см. в договоре страхования.

Нестрахуемый минимум (deductible)

Сумма, которую вы должны оплачивать в каждом году из собственного кармана, прежде чем ваш план начнет платить за покрываемые услуги. Эта сумма не является вашим ежемесячным страховым взносом.

Основной лечащий врач (Primary Care Provider, PCP)

Это врач, предоставляющий вам первичные медицинские и профилактические услуги, направленные на поддержание вашего здоровья. Основной лечащий врач координирует получение вами других медицинских услуг, дает разрешение на лечение и при необходимости направляет вас к специалисту. Первичные медицинские услуги покрываются только в том случае, если за их получением вы обратитесь к своему основному лечащему врачу, но вы можете сменить основного лечащего врача в любое время, позвонив в отдел обслуживания участников.

Покрываемая услуга (covered Service)

Услуга, которую оплачивает план, если она необходима вам по медицинским показаниям. В зависимости от услуги могут быть предусмотрены личные расходы.

Полный список покрываемых препаратов (Comprehensive Drug List)

Перечень (также называемый «формуляром») наиболее часто назначаемых рецептурных препаратов, покрываемых нашим планом. С ним можно ознакомиться по адресу [MyHFNY.org](https://www.myHFNY.org).

Поставщики, входящие в сеть плана (in-network providers)

Врачи, больницы, лаборатории и другие поставщики медицинских услуг, покрываемых планом. Список таких врачей и больниц доступен на сайте [HFDocFinder.org](https://www.HFDocFinder.org).

Поставщики, не входящие в сеть плана (Out-of-Network Providers)

Это поставщики медицинских услуг, которые не входят в нашу сеть. План Healthfirst покрывает услуги таких поставщиков только в случаях, требующих экстренной медицинской помощи. Если вы обратитесь к поставщику, не входящему в сеть, в неэкстренной ситуации, вы заплатите больше.

Предварительное разрешение/согласование/предварительная сертификация (prior authorization/preauthorization/precertification)

Предоставляется планом Healthfirst на получение отдельных медицинских услуг. Соответствующий запрос должны подавать вы или ваш поставщик медицинских услуг. Это требование позволяет гарантировать, что все оказываемые услуги необходимы по медицинским показаниям и будут покрыты нашим планом. В таком случае вам не придется оплачивать их полную стоимость. Предварительное разрешение требуется для получения многих услуг, но в экстренных ситуациях, требующих неотложной помощи, предварительное разрешение получать не нужно.

Разъяснение страховых выплат (Explanation of Benefits, EOB)

Это документ, который мы отправляем вам после обработки страхового требования. В нем указываются предоставленные услуги, доля расходов, уплачиваемая планом, и оставшаяся сумма, которую вы должны уплатить непосредственно поставщику.

Сеть плана (network)

Врачи, больницы и другие поставщики, заключившие с нами договор о предоставлении медицинских услуг нашим участникам. См. «Поставщики, входящие в сеть плана».

Сострахование (coinsurance)

Сумма, которую вы должны оплачивать врачам за полученные услуги после достижения ежегодного нестрахуемого минимума. Эта сумма является частью стоимости медицинских услуг. Healthfirst покрывает остальные издержки. (Примечание: Вы должны оплачивать стоимость медицинских услуг в полном размере, пока не достигнете суммы нестрахуемого минимума. После этого вы выплачиваете за покрываемые услуги только сумму сострахования и (или) доплаты.)

Страховое требование (claim)

Запрос в Healthfirst на оплату полученных принадлежностей или услуг. Такой запрос отправляется вами или вашим врачом.

Страховой взнос (premium)

Ежемесячный платеж за участие в плане. Для активации плана необходимо совершить первоначальный платеж (binder payment).

Участие в расходах (cost sharing)

Ваши собственные расходы на медицинские услуги (сюда входят нестрахуемый минимум, доплата, сострахование и пр.).

Формуляр (formulary)

См. «Полный список препаратов».

Центры оказания срочной медицинской помощи (urgent care centers)

Медицинские учреждения, предоставляющие немедленную помощь людям с некритичными проблемами со здоровьем, которые не требуют неотложной медицинской помощи. К ним относятся не угрожающие жизни заболевания, травмы и другие состояния, при которых не нужно обращаться в отделение неотложной помощи. Если ваш основной лечащий врач занят, вы можете обратиться в центр оказания срочной помощи, входящий в сеть плана.

Экстренное состояние (Emergency)

Серьезное, болезненное или травматическое физическое или психическое состояние, наступающее внезапно и требующее неотложной медицинской помощи. Например: непрекращающееся кровотечение, отравление, потеря сознания, боли в груди, серьезная аллергическая реакция, психический криз, передозировка в связи с употреблением алкоголя или наркотических веществ. Для получения услуг экстренной помощи предварительное разрешение не требуется. **В таких случаях звоните по номеру 911.**



Чтобы получить доступ к своей учетной записи участника Healthfirst, посетите сайт **MyHFNY.org** или воспользуйтесь нашим мобильным приложением NY Mobile.

Следите за нашими новостями в социальных сетях: **@HealthfirstNY**



Страхование предоставляется компаниями Healthfirst Health Plan, Inc., Healthfirst PHSP, Inc. и/или Healthfirst Insurance Company, Inc. (совместно именуемыми «Healthfirst»). Условиями планов предусматриваются исключения и ограничения.

Healthfirst соблюдает применимое федеральное законодательство в области гражданских прав и не допускает дискриминации по признакам расы, цвета кожи, национальной принадлежности, возраста, инвалидности или пола.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-305-0408 (TTY 1-888-542-3821).