

theBHPN
behavioral health provider network

Справочник клиента





Добро пожаловать в BHPN!

Добро пожаловать в Сеть поставщиков услуг по охране психического здоровья (The Behavioral Health Provider Network, the BHPN). Вы получили этот справочник, потому что являетесь клиентом, родителем или опекуном клиента, получающего услуги от поставщика в сети BHPN.

Знакомство с BHPN

BHPN — это сеть проверенных поставщиков услуг по охране психического здоровья и соответствующему лечению. Наши поставщики предлагают лечение методами с доказанной эффективностью клиентам любого возраста, которые живут с ограничениями, особенно страдающим от расстройств аутистического спектра (Autism Spectrum Disorder, ASD).

В сеть BHPN входят более 90 поставщиков целого ряда услуг, связанных с психическим здоровьем, включая прикладной поведенческий анализ (Applied Behavior Analysis, ABA), реабилитационную терапию, физиотерапию и логопедическое лечение.

Команда специалистов BHPN предлагает клиентам и их семьям наиболее подходящего поставщика услуг, связанных с психическим здоровьем, на основании клиентских потребностей. Мы поддерживаем наших клиентов и их семьи на всех этапах лечения.

Цель BHPN

BHPN ставит перед собой цель изменить отношение мира к ограниченным способностям путем создания глубоких позитивных изменений в повседневной жизни людей. Поддерживая высокие стандарты работы поставщиков, мы стремимся всегда выполнять задачи лечения наших клиентов.



Наши высокие стандарты и выдающееся качество

Сеть BHPN получила аккредитацию Комиссии по аккредитации реабилитационных учреждений Комиссии по аккредитации реабилитационных учреждений (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF International). Эта трехлетняя аккредитация CARF имеет самый высокий уровень и подтверждает, что BHPN отвечает международно признанным стандартам превосходного качества услуг. CARF является независимой некоммерческой организацией, деятельность которой направлена на улучшение качества услуг для удовлетворения потребностей клиентов с наилучшим возможным результатом.



Основные цели BHPN — высокое качество медицинского обслуживания, инновации и соответствие высочайшим стандартам. Мы стремимся к непрерывному усовершенствованию качества медицинских услуг и удовлетворению потребностей заказчика. Все подрядчики и медицинский персонал BHPN принимают участие в курсах повышения квалификации и знакомятся с последними достижениями в отрасли, современными способами лечения, культурой и традициями других народов и многообразием населения, которому мы оказываем услуги.





Справочник клиента: содержание и организация

Справочник клиента содержит информацию об услугах BHPN и политиках, обеспечивающих их эффективность. Все наши клиенты получают этот справочник перед началом оказания услуг. Мы рекомендуем пользоваться справочником, как источником информации перед началом и во время нашей совместной работы.

В Справочнике клиента вы найдете информацию о:

- Вашей группе специалистов по медицинскому обслуживанию
- Планах лечения
- Политиках

Если у вас есть вопросы

Свои вопросы вы можете задать менеджеру BHPN, который занимается вашим клиническим случаем, или позвонить по номеру 855-the-BHPN. Мы желаем, чтобы все клиенты, родители и опекуны понимали, как услуги, оказываемые поставщиком BHPN, могут улучшить жизнь людей с нарушениями развития, особенно страдающих ASD.

Что дальше?

ШАГ 1: Ознакомьтесь с содержанием Справочника клиента.

ШАГ 2: Клиенты или их родители или опекуны должны дать письменное согласие перед началом оказания услуг.

ВАЖНО:

В Справочнике клиента вам будут встречаться разделы с советами. Эти советы содержат полезную информацию и рассказывают о проверенных методах воспитания.



Ключевые термины

Клиент

Лицо, получающее необходимое лечение с помощью ВНРП.

Вы

Термин «Вы», используемый в этом Справочнике клиента, означает человека, получающего услуги (клиента), а также родителя или опекуна клиента.

Опекун

Лицо, уполномоченное принимать медицинские решения за клиента или от его имени. Опекуном может выступать родитель или другой человек, несущий ответственность за принятие медицинских решений в отношении клиента, например бабушка или дедушка.



Запланируйте время на знакомство с этим Справочником клиента. Представленная в нем информация очень важна. Не торопясь, прочитайте все разделы Справочника и храните его при себе, чтобы делать записи.

Могу ли я получить услуги переводчика?

ВНРП и поставщики сети предлагают клиентам и их семьям услуги устного перевода. Если вы хотите воспользоваться этой услугой, обратитесь за помощью к любому специалисту из вашей группы по медицинскому обслуживанию.

Знакомство с нашими услугами по лечению

В рамках плана лечения клиента мы проводим несколько встреч с клиентом для оценки, чтобы лучше понять текущие потребности клиента в области психического здоровья. Участие родителей или опекунов является очень важной частью процесса, так как мы попросим дать обратную связь о клиенте и его или ее плане лечения, а также расскажем о том, когда клиент завершит лечение или перейдет к другому этапу.

Что такое лечение?

- краткосрочная возможность
- предназначено для приобретения навыков и ресурсов, необходимых для лечения симптомов аутизма или других нарушений развития
- важное время для клиентов и их семей, чтобы развить свои навыки
- индивидуально для каждого клиента, который обращается в BHPN для лечения

Схема медицинского обслуживания



Первичная оценка

Менеджеры BHPN, которые занимаются вашим клиническим случаем, проведут первичную оценку, чтобы определить потребности клиента в области психического здоровья и подобрать клиенту и его семье поставщика услуг, исходя из этих потребностей.

Разработка и обсуждение плана

Поставщик сети BHPN устанавливает цели лечения клиента, разрабатывает план лечения и обсуждает его с клиентом, родителем и/или опекуном.

Лечение

Первый период лечения обычно длится около шести месяцев. Во время сеансов лечения поставщик услуг, работающий с клиентом, будет следовать плану лечения, разработанному по результатам оценки. Если клиент, родитель и/или опекун в какой-то момент начинают сомневаться в плане лечения или клиент не демонстрирует прогресс, обратитесь к менеджеру BHPN, который занимается вашим клиническим случаем.

Лечение не является долгосрочным решением. Это краткосрочная возможность получить навыки и ресурсы, необходимые для лечения симптомов нарушения здоровья. Мы рассматриваем лечение, как важное время для клиентов и их семей, чтобы развить свои навыки.

Текущие оценки

Не реже одного раза в полгода поставщик повторно проводит оценку клиента. В ходе такой повторной оценки поставщик изучает, как работают меры, назначенные по результатам первоначальной оценки. Таким образом группа специалистов может видеть, какого прогресса достиг клиент. В ходе каждой повторной оценки группа специалистов поделится выводами о завершении лечения или переходе к другому способу лечения.

Завершение

Если цели плана лечения достигнуты, будет обсуждаться завершение лечения или переход к другому его этапу.



Не забудьте запланировать время на сеанс для вашего ребенка. Когда услуги начинают предоставляться, проверьте ежедневный график вашей семьи и определите, нужно ли его изменить, чтобы освободить время для сеансов лечения клиента.



Ваша группа специалистов по медицинскому обслуживанию

Каждый клиент, члены семьи и другие близкие являются важными участниками плана лечения.

Семья и друзья знают клиента лучше всего, а менеджер и поставщик BHPN, занимающиеся вашим клиническим случаем, стараются распознать их знания и опыт. Для того, чтобы лечение работало хорошо, необходимо их участие, которое поможет специалистам достичь лучших результатов для клиента.

Члены группы специалистов по медицинскому обслуживанию, которые являются важной частью плана лечения:





Ключевые термины

Менеджер ВНРН, занимающийся вашим клиническим случаем

Человек, являющийся основным контактным лицом для клиента и семьи по вопросам, которые могут возникнуть в связи с лечением.

Куратор от КР

Человек, который работает в Kaiser Permanente и обеспечивает качество обслуживания и клиентский сервис.

Поставщик ВНРН

Организация в ВНРН, которая предлагает услуги по охране психического здоровья.

Сеанс

Время, когда клиент получает услуги от практикующего врача.

Скоординированная помощь со стороны менеджера BHPN, занимающегося вашим клиническим случаем

В BHPN мы заинтересованы в том, чтобы понять, что важно для наших клиентов и их семей. Мы предоставляем комплексные услуги по ведению пациентов с целью оказания поддержки на протяжении всего курса лечения.

BHPN назначает клиенту и его семье менеджера, который становится основным контактным лицом, если у вас возникают вопросы в связи с лечением, медицинским обслуживанием или другими проблемами.

Чем занимается менеджер BHPN, ведущий ваш клинический случай?

ОКАЗЫВАЕТ ПОДДЕРЖКУ

ЕСЛИ ВАМ НУЖНА ПОМОЩЬ, ЧТОБЫ РАЗОБРАТЬСЯ В МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ, СВЯЗАННЫХ С ЛЕЧЕНИЕМ ASD



ЕСЛИ ВАМ НУЖНА ПОМОЩЬ, ЧТОБЫ РАЗОБРАТЬСЯ В ДИАГНОЗЕ ВАШЕГО РЕБЕНКА, И ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ЛЕЧЕНИЕМ



КУРИРУЕТ ПРОЦЕСС ЛЕЧЕНИЯ

ПОСРЕДСТВОМ КООРДИНАЦИОННЫХ ВСТРЕЧ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ПОСТАВЩИКА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ДРУГИМИ ЧЛЕНАМИ ГРУППЫ СПЕЦИАЛИСТОВ



ПОСРЕДСТВОМ СВЯЗИ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ СИСТЕМЫ KAISER



ОБЕСПЕЧИВАЕТ РЕСУРСЫ

В ОТНОШЕНИИ ДИАГНОЗА И ЛЕЧЕНИЯ



В ОТНОШЕНИИ ТАКИХ БАЗОВЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ, КАК ТРАНСПОРТ, ПРОЖИВАНИЕ И ПОМОЩЬ В СОВМЕСТНОЙ КОМПЕНСАЦИИ РАСХОДОВ



ПО ЗАПРОСУ, В ОТНОШЕНИИ ТАКИХ АСПЕКТОВ, КАК ПОСОБИЯ, ОБРАЗОВАНИЕ, ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ И ТОМУ ПОДОБНОЕ



Совместный подход

Мы призываем практикующих специалистов из различных профессиональных дисциплин работать вместе и делиться своими навыками. Благодаря такому сотрудничеству команда BHPN может помочь клиентам и их семьям достичь желаемых целей.

Помимо информации от менеджера BHPN и поставщика команда может попросить других специалистов, участвующих в жизни клиента, таких как учитель или педиатр, дать свои предложения. Команде важно выслушать самого клиента и всех важных людей в его жизни.

Голос клиента

У каждого клиента есть голос. Некоторые клиенты, возможно, не могут прямо сказать, что они хотят и в чем нуждаются. Другие могут осуществлять коммуникацию через свое поведение, но не словами. Независимо от того, как клиент выражает свои желания и потребности, команда BHPN считает, что очень важно прислушиваться к голосу клиента. Когда клиент проходит оценку и лечение, команда всегда слушает его голос. Для клиентов в возрасте от 12 лет и старше группа специалистов BHPN следит за тем, чтобы потребности и предпочтения клиента, как ключевого участника всех видов лечения, были на первом месте.

Важность участия членов семьи

Клиенты могут улучшить свое психическое состояние и в одиночку, но прогресс идет гораздо быстрее, когда члены семьи активно участвуют в лечении. Активное участие не означает получение профессионального сертификата или проведение сеансов лечения. Члены семьи и опекуны могут помочь клиенту практиковать навыки, которые он или она получает в ходе лечения, в рамках своей повседневной жизни. Например, если терапевт работает над улучшением навыков рецептивной идентификации клиента, член семьи может дома читать клиенту книги с иллюстрациями и указывать ему на различные картинки, сопоставляя их с содержанием книги.

Семейное наставничество

Группа медицинских специалистов BHPN работает с клиентом, семьей и опекунами, чтобы решить, какой уровень участия необходим для достижения целей лечения. Практикующие специалисты предложат обучение и наставничество о том, как клиенты и опекуны могут способствовать лечению во время сеансов терапии и в промежутках. Участие может включать инструктаж о том, как реагировать или не реагировать на определенное поведение клиента.



Каждый родитель и опекун должен понимать все процедуры. Понимание того, зачем и как проводится та или иная процедура, полезно для всех, кто участвует в уходе за клиентом. Если клиент получает медицинские или образовательные услуги от других поставщиков лечения, сообщите своему менеджеру BHPN, какие именно услуги предоставляются.



Не проходите через это в одиночку. Присоединяйтесь к родительской группе поддержки в Интернет или лично. Обратитесь за поддержкой к друзьям, семье или вашей религиозной общине.

Какова природа лечения?

Каждый уникален. Именно поэтому клиентам BHPN назначаются персонализированные процедуры, которые разработаны специально для удовлетворения их особых потребностей. Каждому клиенту назначается группа специалистов. Эта группа отвечает за разработку и персонализацию лечения для каждого клиента.

Лечение является краткосрочным и направлено на оказание поддержки семьям в решении текущих проблем. Лечение может быть проведено повторно, если клиент и его семья нуждаются в дополнительной поддержке.

Лечение

Прикладной поведенческий анализ (АВА)

Общим способом лечения для лиц с расстройством аутистического спектра (ASD) является прикладной поведенческий анализ (АВА). Это научная дисциплина, ориентированная на значимые изменения в поведении путем анализа, разработки, реализации и оценки социальных и других внешних изменений.

Прикладной поведенческий анализ помогает человеку во многих отношениях:

- Улучшает такие навыки, как коммуникация, социальное взаимодействие и уверенность в себе
- Улучшает способность фокусироваться на задачах с инструкциями
- Повышает мотивацию к действию
- Устраняет проблемные модели поведения, таких как членовредительство или приступы
- Помогает удовлетворить потребности и цели клиента и его родителей

Поставщики BHPN предлагают домашние, групповые услуги АВА и услуги на базе центра. Услуги АВА могут быть оказаны в различных местах, в зависимости от потребностей клиента.



Сосредоточьтесь на желаемом поведении. Трудно что-то объяснить или попытаться договориться с расстроенным ребенком. Для многих родителей и опекунов это противоречит тому, какой реакции мы хотели бы добиться. Например, мы хотим уговорить, объяснить и заставить. Вместо этого сосредоточьтесь на поведении, которое вы желаете увидеть. Могут помочь простые фразы, такие как «Когда ты перестанешь кричать, мы пойдем в парк».



Проверьте расписание сеансов. Лечение с помощью АВА является большой ответственностью. Убедитесь, что график, предоставленный вашим поставщиком на основе информации, которую вы указали в форме опросника о графике, подходит для вас и вашей семьи.

Составляющие программы АВА

Оценка

Поставщики ВНРП используют формальную методологию оценки для программы лечения клиента. Эта оценка проводится до начала лечения и продолжается на протяжении всей программы для определения эффективности лечения и того, выполняются ли поставленные цели.

Лечение

Клиенты и их семьи получают индивидуальный план лечения, разработанный лицензированным специалистом в области психического здоровья. План лечения основан на первичной оценке АВА и повторных оценках, проводимых в течение всего срока действия плана. Данные о приобретении навыков и поведении клиента регулярно фиксируются и анализируются. Родители, члены семьи и опекуны также привлекаются к планированию и повторным оценкам.

Сеансы 1:1 и групповое развитие навыков

Услуги АВА включают АВА на дому, индивидуальный анализ АВА; обучение родителей; и групповое развитие навыков с помощью АВА, когда два или более клиента встречаются с одним или несколькими специалистами с целью улучшения своих когнитивных и социальных навыков.

Вовлечение родителей и семьи

Важной частью нашей программы АВА является обучение родителей, членов семьи и опекунов тому, как помочь клиенту выполнять план лечения во время сеансов и между ними.

Групповое развитие навыков

Наши услуги прикладного поведенческого анализа (АВА) включают групповое развитие навыков, направленное на обучение и укрепление социальных навыков посредством структурированных мероприятий.

Группы развития навыков разрабатываются уникально, под особенности детей школьного возраста, подростков и молодых людей. Также доступно индивидуальное лечение.

Реабилитационная терапия

Реабилитационная терапия помогает клиентам повысить свои функциональные возможности и стать более независимыми. Лечение может быть направлено как на повседневную деятельность, так и на выполнение конкретной терапевтической задачи с целью улучшения или развития функционирования.

Физиотерапия

Физиотерапия предполагает физическое воздействие для улучшения и развития физических функций и подвижности клиента. Физиотерапия может помочь клиенту лучше выполнять физические действия в повседневной жизни. (Источник: (Источник: American Physical Therapy Association)

Логопедическое лечение

Услуги логотерапии нацелены на профилактику, оценку, диагностику и лечение нарушений речи, языка, социальной коммуникации, когнитивной коммуникации и глотания. Логопеды работают с клиентами над совершенствованием речевых и языковых навыков с помощью различных методов лечения с доказанной эффективностью. Услуги оказываются непосредственно на дому или в клинике.

Выписка

«Выписаться» означает покинуть программу ВHPN. Планирование процесса выписки стартует, как только клиент начинает получать услуги. Клиент завершает лечение или выписывается, когда заканчивается этап медицинского обслуживания, и клиент и его семья получают навыки и ресурсы, необходимые для поддержания или дальнейшего улучшения психического здоровья, даже если услуги больше не оказываются.

В некоторых случаях нам может потребоваться выписать клиента до завершения этапа медицинского обслуживания по иным причинам, таким как несоблюдение политик и требований ВHPN или источника финансирования, или если клиент сам просит о прекращении услуг ВHPN. Мы также можем выписать клиента, если не достигается нужный прогресс в соответствии с рекомендациями поставщиков, например, если клиент:

- Не может коммуницировать с ВHPN или поставщиками таким образом, чтобы обеспечить эффективность лечения
- Посещает/участвует в сеансах нерегулярно и/или отменяет слишком много сеансов
- Не подвергается лечению в течение 30 дней и более
- Часто приходит опаздывает на сеансы лечения или уходит с них слишком рано
- Не реагирует на попытки связаться (по телефону, электронной почте и т. д.)
- Не предоставляет необходимую документацию, связанную с согласием, опекой или другими вопросами, которые могут повлиять на наши возможности осуществлять лечение
- Отказывается от клинически рекомендованного лечения
- Сообщает ВHPN, что больше не нуждается в услугах ВHPN
- Переезжает в место, где не оказываются услуги ВHPN или источника финансирования, и больше не может получить доступ к услугам, предоставляемым в зоне покрытия

ВHPN работает с клиентами, их семьями и другими участниками и делает все возможное, чтобы решить все проблемы до выписки. Когда это возможно и рекомендовано вашим поставщиком, ВHPN может переключить клиента на другого поставщика медицинских услуг.

Полезная информация



Участие в юридических вопросах

BHPN сохраняет нейтралитет и не принимает участия в каких-либо юридических вопросах или спорах с участием клиентов, если это не требуется законом.

Раскрытие установленной отчетности

Согласно законодательству штата Калифорния (Закон о жестоком обращении с детьми и отсутствии заботы о них (Child Abuse and Neglect Reporting Act, CANRA)) лица, работающие в BHPN, должны незамедлительно сообщить в местное учреждение опеки или в полицию/шерифу, если они узнают, замечают или обоснованно подозревают о случае жестокого обращения с детьми или беспризорности. Лица, работающие в BHPN, также должны сообщать о подозрениях в бытовом насилии и жестоком обращении с пожилыми людьми.

Ваши права и обязанности

BHPN и поставщики сети обязуются защищать права наших клиентов в любое время. Это обязательства включает в себя ведение необходимой документации практикующими врачами, отчетность перед профессиональным советом и соблюдение текущей политики.

У вас есть следующие права:

- Получать услуги, не подвергаясь жестокому обращению, преследованию, унижению, пренебрежению, а также финансовой или иной эксплуатации.
- Получать услуги добровольно и по собственной воле.
- Получать услуги с учетом возраста, пола, сексуальной ориентации, расы, культурных или религиозных предпочтений, состояния здоровья и физических способностей.
- Получать достаточную информацию до начала любых услуг, чтобы вы могли дать информированное согласие.
- Отказаться от предлагаемых услуг после уведомления о преимуществах, альтернативах и последствиях.
- Быть информированным участником, получая информацию об услугах в разумные сроки и конфиденциально.
- Получать доступ к информации и записям на срок, достаточный для того, чтобы принять решение, как указано в Уведомлении о порядке обращения с персональными данными.
- Обеспечивать защиту ваших данных в соответствии с требованиями применимого законодательства о конфиденциальности, как указано в нашем Уведомлении о порядке обращения с персональными данными.
- Получать соответствующую информацию о лицах, оказывающих услуги, в пределах, разрешенных организационной политикой организации и применимыми законами о защите конфиденциальности.
- Получать по запросу точный и актуальный набор профессиональных сведений о врачах, работающих с клиентом.
- Обращаться в отдел обслуживания клиентов BHPN, чтобы подать жалобу, не опасаясь преследования или учинения каких-либо препятствий для оказания услуг.
- Получать информацию о том, как подавать жалобы на профессиональные действия врачей через соответствующий профессиональный совет по лицензированию/аккредитации.

Подача претензий или жалоб

Клиенты, родители и опекуны могут подать претензию в любое время, не опасаясь преследования. Когда мы получаем претензию, сотрудники BHPN работают над устранением проблемы и предотвращают ее повторение.

Что нужно делать, если вы хотите подать претензию или жалобу

ШАГ 1

Попросите встретиться с менеджером, ведущим ваш клинический случай, или его руководителем.

Большинство случаев решается именно таким образом. Мы всегда стараемся разрешить ситуацию как можно быстрее. Если вы не удовлетворены результатами встречи с руководителем или менеджером, переходите ко второму этапу, как показано ниже.

ШАГ 2

Если проблема не решена менеджером BHPN, ведущим вам клинический случай, **вы можете заполнить бланк претензии и направить его в Отдел качества BHPN** по адресу Quality@theBHPN.org или сообщить о своей претензии по телефону 855-the-BHPN (855-843-2476).

ШАГ 3

BHPN совместно с вами и группой специалистов предпримет все действия, чтобы решить проблему беспристрастным и наиболее этичным образом. Вы получите письменный ответ с описанием текущего состояния рассмотрения вашей проблемы.

Вы можете также обратиться на горячую линию службы комплаенс по номеру 1-833-44-PROTECT, чтобы сообщить о своей проблеме.

Ключевые термины

Претензия

Выражение неудовлетворенности услугами BHPN.

Бланк претензии

Копию бланка можно найти на веб-сайте theBHPN.org или в службе поддержки клиентов BHPN, направив запрос по номеру 855-the-BHPN (855-843-2476).

Предоставление полномочий раскрывать защищенную медицинскую информацию (PHI) и запрашивать медицинские записи

Вы можете предоставить BHPN право раскрывать вашу защищенную медицинскую информацию (Protected Health Information, PHI) другим физическим и юридическим лицам, заполнив бланк разрешения на раскрытие PHI. Вы можете запросить копию вашей медицинской карты, заполнив бланк разрешения на выдачу записей. Оба бланка можно получить, направив запрос в отдел обслуживания клиентов BHPN по электронной или бумажной почте или по телефону. Запрос на получение медицинской документации может обрабатываться до 30 дней.

Вы можете отозвать свое разрешение на раскрытие PHI в любое время, за исключением следующих случаев:

1. мы уже приняли определенные меры по раскрытию информации, полагаясь на разрешение, или
2. если (а) разрешение получено в рамках выполнения условий страхового обеспечения; и (б) иное законодательство предоставляет страховщику право опротестовать иск по условиям полиса или в соответствии с самим полисом.



Финансовая ответственность

BHPN стремится к тому, чтобы люди и семьи четко понимали, за что они платят.

Вы будете получать ежемесячный отчет от BHPN, где представлена следующая информация:

- Услуги (как прямые, так и косвенные), оказываемые поставщиком BHPN в течение отчетного периода.
- Все суммы, которые вы должны заплатить, включая вычеты и платежи в рамках совместной компенсации расходов.
- Информация о способах оплаты, принятых BHPN (чеки, денежные переводы и основные кредитные карты).
- Ожидаемое время зачисления для включения в отчетность.

Мы поможем вам понять, каковы ваши финансовые обязательства по плану медицинского обслуживания или по другим источникам. Мы просим вас предпринять следующие меры, если это необходимо:

- Заполните форму материальной ответственности перед началом оказания услуг.
- Сообщите BHPN об изменении источников финансирования.
- Оплатите стоимость BHPN любых чеков, возвращенных по причине недостаточных средств на счету.
- Если у вас нет медицинской страховки и вы не имеете права на получение льгот по плану или программе медицинского обслуживания, с которыми у BHPN заключен договор, вы будете нести материальную ответственность за полную сумму всех расходов, понесенных за услуги BHPN в период, когда вы не пользуетесь такими льготами.
- Своевременно оплачивайте свою долю стоимости полученных услуг, например в рамках совместной компенсации расходов, по вычетам, совместному страхованию, а также за услуги, на которые не распространяется покрытие плана или программы.

BHPN проводит следующие мероприятия в рамках своих финансовых обязательств:

- Согласование покрытия и льгот с вашим основным источником финансирования.
- Получение разрешения на оказание услуг у вашего основного источника финансирования.
- Подача претензий источнику(-ам) финансирования за услуги, оказываемые поставщиком BHPN.
- Зачисление оплаты в соответствии с разъяснением выплат (Explanation of Benefits, EOB) вашего источника финансирования.

Ваш основной источник финансирования проводит следующие мероприятия в рамках своих финансовых обязательств:

- Обработка претензий, которые мы подаем, и осуществление выплат в нашу пользу.
- Предоставление вам разъяснения выплат (EOB) по каждой претензии, которую мы подаем. EOB не является счетом на оплату; этот документ содержит разъяснение того, за что начисляется плата, и перечисление сумм, которые необходимо уплатить.

Ваш второстепенный источник финансирования проводит следующие мероприятия в рамках своих финансовых обязательств:

- У вас запрашивают подтверждение покрытия полисом вторичного страхования. Например, если вы получаете страховые услуги от Anthem Blue Cross, нам потребуется копия лицевой и обратной стороны вашего страхового полиса. Если вы пользуетесь услугами MediCal, нам потребуется подтверждение страхового покрытия или подтверждение возмещения страховщиком понесенных расходов (Verification of Benefits, VOB).

Ключевые термины

Основное страхование

Вашей основной страховой компанией может быть Kaiser Permanente, TRICARE и другие.

Вторичное страхование

Полис вторичного страхования может быть выдан Kaiser Permanente, Anthem Blue Cross, MediCal, Regional Center и другими компаниями.



СОВЕТ

Проверьте свой страховой полис. Для косвенных медицинских услуг, то есть услуг, которые оказываются в отсутствие клиента, например, когда практикующий врач разрабатывает план лечения, вы можете нести ответственность за часть расходов, в зависимости от вашего страхового плана, особенно если у вас есть франшиза.



СОВЕТ

Вопросы, касающиеся вашего плана медицинского обслуживания, можно задать службе поддержки участников Kaiser Permanente по телефону (800) 464-4000. Если у вас есть вопросы о франшизе или совместной компенсации расходов, служба поддержки участников поможет вам. BHPN не располагает информацией о том, на какие медицинские услуги распространяется страховое покрытие клиента.



СОВЕТ

Используйте таблицу финансового планирования BHPN. Большинство страховых планов взимают оплату за каждый сеанс, проводимый напрямую, на условиях совместной компенсации расходов. Таблица финансового планирования BHPN поможет вам получить представление о стоимости услуг. Это важно понимать, прежде чем составлять график обслуживания.



СОВЕТ

Предоставьте подтверждение покрытия любым полисом вторичного страхования или источником финансирования.

Опросы удовлетворенности клиентов

BHPN рассылает опросники удовлетворенности нашим клиентам и их семьям. Мы используем эти опросы для сбора информации с целью улучшения качества услуг. Как указано в Уведомлении о порядке обращения с конфиденциальными данными, BHPN не раскрывает и не использует информацию о клиентах для целей, отличных от лечения, оплаты и операций по медицинскому обслуживанию, сбора средств или в соответствии с требованиями законодательства, без предварительного получения вашего письменного согласия. Вы можете отказаться от участия в опросах. Ваш выбор не повлияет на ваш доступ к услугам BHPN.



Часто употребляемые термины

Далее приведено толкование терминов, наиболее часто употребляемых в этом Справочнике клиента.

Менеджер BHPN, ведущий клинический случай: человек, являющийся основным контактным лицом для клиента и семьи по вопросам, которые могут возникнуть в связи с лечением.

Поставщик BHPN: организация в сети BHPN, которая предлагает услуги по охране психического здоровья.

Клиент: любое лицо, которому оказываются услуги лечения.

Методики лечения с доказанной эффективностью: методы лечения, которые а) основаны на тщательно проведенных исследованиях; и б) доказали свою эффективность.

Источник финансирования: организация, ответственная за частичную или полную оплату услуг, оказываемых BHPN.

Опекун: лицо, уполномоченное принимать медицинские решения от имени клиента. В качестве опекуна могут выступать родители или другие лица, например бабушка или дедушка.

Куратор от Kaiser Permanente (КР): человек, который работает в Kaiser Permanente и обеспечивает качество обслуживания и клиентский сервис.

Практикующий специалист: человек, работающий на поставщика BHPN, который оказывает услуги. Услуги могут оказываться клиенту непосредственно или косвенным образом, от его имени, например, если практикующий специалист работает над планом лечения клиента.

Услуга: любая медицинская услуга, оказываемая клиенту.

Сеанс: время, за которое клиент получает услуги от практикующего специалиста.

Курирующая группа: Менеджер BHPN, ведущий клинический случай или куратор от КР. Менеджер BHPN, ведущий клинический случай, контролирует выполнение плана лечения. Оба специалиста следят за выполнением плана лечения и наблюдают за прогрессом.



theBHPN

behavioral health provider network

2820 Shadelands Drive
Building 5, Suite 200
Walnut Creek, CA 94598

Телефон: (855) 843-2476

Эл. почта: CustomerService@theBHPN.org

Интернет: www.theBHPN.org | theBHPN  

Часы работы: Пн-Пт 8:30 – 17:00

(Часы работы медицинского персонала
могут отличаться, в зависимости от офиса и
оказываемой услуги)