Часть 1 2016

Мое здоровье

Empire BlueCross BlueShield
An Anthem Company

Жить с астмой стало проще

Ваша местная аптека может предоставить трехмесячный запас препаратов длительного использования для больных астмой. Так вы сможете сэкономить много времени и денег. Это также значит, что вы меньше будете ездить к врачу или в аптеку за новой дозой препаратов.

Теперь, вместо того, чтобы получить запас долгосрочных препаратов от астмы на один месяц, вы сможете получить запас этих же препаратов на три месяца по той же стоимости.

Благодарим вас за то, что вы уже делаете, чтобы быть здоровым:

- регулярно приходите на осмотр к врачу;
- избегаете факторов, провоцирующих астму;
- принимаете лекарства согласно указаниям.

Какие у вас есть вопросы о препаратах против астмы? Напишите их здесь и возьмите с собой, чтобы задать их врачу или фармацевту в следующий раз, когда обратитесь к нему: _____

_____

_____

_____

Вы также можете позвонить в Отдел обслуживания участников по номеру 1-800-300-8181 (TTY 711) и попросить связать вас с фармацевтическим отделом.

См. внутри: **Хотите отказаться от табака?**

Хотите отказаться от табака?

Вы можете отказаться от табака. И мы можем помочь вам в этом. Но прежде чем вы решите отказаться от табака, важно понять, насколько вы готовы к изменениям.

Задайте себе следующие вопросы: Отметьте галочкой утверждения, которые к вам относятся:

Готов(-а) ли я принять какие-нибудь меры для этого?

___ Я хочу бросить курить, но не знаю, как.

___ Я хочу бросить курить и знаю, что у меня получится.

___ Я могу бросить курить, но я об этом сейчас не задумываюсь.

___ Я не знаю, как бросить курить, и не беспокоюсь об этом.

Почему я хочу бросить курить?

___ Я хочу дышать легче и кашлять меньше.

___ Я хочу быть более энергичным.

___ Я хочу экономить деньги.

___ Я хочу, чтобы у меня было более здоровое сердце и легкие.

___ Я хочу лучше чувствовать вкус и запах еды.

___ Я не хочу никого подвергать пассивному курению.

___ Я хочу, чтобы у меня дома и в машине был более приятный запах, а также чтобы лучше пахла одежда.

Если вы готовы бросить и вам нужна помощь, позвоните на горячую линию по вопросам отказа от курения штата Нью-Йорк (New York State Smokers' Quitline) по номеру **1-866-NY-QUITS** или **1-866-697-8487**. Чтобы узнать больше об услугах по отказу от курения, которые покрываются планом, позвоните по номеру **1-800-300-8181** (TTY 711). Позвонив, вы получите:

- бесплатную поддержку и советы от консультанта по борьбе с курением;
- бесплатный набор для отказа от курения;
- материалы для самостоятельной помощи;
- никотинзаместительные продукты
- стратегии по работе с желанием закурить и с синдромом отмены.

Как много вы знаете про ВИЧ?

Большинство людей знает, что ВИЧ передается через незащищенный секс. Однако, многие люди не знают, что совместное использование игл для введения наркотических веществ подвергает вас риску заражения ВИЧ. Если вы или ваш партнер принимаете наркотические вещества, поговорите с вашим врачом о том, как получить помощь и отказаться от наркотиков.

Кроме того, если вы ВИЧ-инфицированы, регулярные осмотры помогут вам оставаться здоровым. Как вы уже можете знать, регулярные осмотры следует проходить, как минимум, каждые шесть месяцев.

Позвоните своему врачу сегодня!

Если вам нужна помощь в поиске врача, записи на прием или в проезде на прием или с него, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру **1-800-300-8181** (TTY 711). На этом приеме ваш врач:

- проведет осмотр;
- проведет анализ вирусной нагрузки и выполнит подсчет клеток CD4+;
- выпишет или поменяет ваши лекарства;

Как мы можем вам помочь?

Если вам нужна более подробная информация о ВИЧ и о том, как оставаться здоровым, мы можем предложить вам бесплатные услуги по управлению обслуживанием. Позвоните по номеру **1-888-830-4300** (TTY 711) с 8:30 до 17:30 по местному времени с пн. по пт. Вы также можете посетить веб-сайт **www.empireblue.com/ny.**

Дополнительные ресурсы:

Позвоните **311** (Информационная линия г. Нью-Йорк):

- если вы не зарегистрированы, и у вас есть сексуальный партнер или партнер, с которым вы пользуетесь общими иглами, чтобы узнать о конфиденциальных услугах по лечению заболеваний, передающихся половым путем (ЗППП), которые предоставляет Департамент охраны психического здоровья и гигиены города Нью-Йорк.
- чтобы получить направление на программу обмена игл, где вам смогут предоставить новые иглы.

Что такое обратимая контрацепция длительного действия?

Обратимая контрацепция длительного действия – это противозачаточное средство, которое действует как временная стерилизация. К ней относятся внутриматочные контрацептивы и контрацептивные имплантаты. Некоторые преимущества обратимой контрацепции:

- Может использоваться большинством женщин
- Обладает высокой эффективностью
- Снижает процент нежелательной беременности

Проконсультируйтесь со своим гинекологом или акушером об обратимой контрацепции длительного действия и о подходящих для вас видах.

Более подробную информацию об услугах планирования беременности от Empire BlueCross BlueShield HealthPlus можно получить по телефону **1-888-743-3508**. Вы можете позвонить нам с 9:00 до 17:30 по восточному времени с понедельника по пятницу.

Что такое ранние плановые роды?

Ранние плановые роды – это запланированные роды при помощи стимуляции родов или кесарева сечения на 37-39 неделе беременности, которые не являются медицински необходимыми. Дети, рожденные до 39 недель, чаще подвергаются госпитализации в отделение интенсивной терапии новорожденных (ОИТН). У них чаще возникают следующие осложнения:

- недостаточное развитие головного мозга;
- необходимость госпитализации в отделение интенсивной терапии новорожденных (ОИТН);
- дыхательное расстройство;
- необходимость в дыхательной поддержке аппаратом ИВЛ;
- проблемы со вскармливанием и другие осложнения.

Кроме того, мать ребенка подвергается риску заражения инфекцией, получения травмы органов и возникновения бесплодия. Проконсультируйтесь со своим врачом о родах и узнайте больше о том, как ранние роды (до 39 недель) могут повлиять на ваше здоровье и здоровье ребенка.

Что для вас значит качество?

Качество в контексте медицинского обслуживания – это предоставление самого лучшего обслуживания в самое подходящее время. Качество – наша цель в Empire. Мы хотим, чтобы вы знали, о том, как мы стараемся предоставить соответствующее обслуживание. Empire тщательно изучает данные об обслуживании, которое вы получаете. Эти данные представляются нам и нашим поставщикам сети в виде отчета.

Обслуживание больных диабетом:

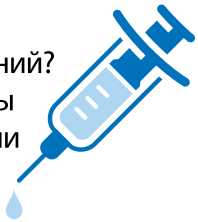
Например, если у вас есть диабет, мы проверяем, чтобы вы сдавали кровь каждые три-шесть месяцев для контроля за средним уровнем глюкозы или сахара в крови. Это называется анализом на гликированный гемоглобин или анализом HbA1c. Этот анализ позволяет измерять сахар в крови с периодичностью в три-шесть месяцев. Он проводится вместе с анализом уровня сахара в крови на дому и используется для составления плана лечения.

Вы обращаетесь к врачу каждый год для проведения расширенного офтальмологического обследования? В ходе этого обследования ваш офтальмолог осмотрит сетчатку и зрительный нерв на предмет нарушений и других проблем со зрением. Ваш врач может порекомендовать офтальмолога, который может провести такое обследование. Если вам нужно направление, позвоните в отдел обслуживания участников Empire по номеру **1-800-300-8181** (TTY 711). Эти и другие обследования помогут вам и вашему врачу наблюдать за диабетом.

Контроль после госпитализации при психических нарушениях:

Если вас ранее госпитализировали для лечения психических заболеваний, не забудьте записаться на контрольный визит в течение семи дней после выписки. Контрольный визит снижает риск последующей госпитализации. На контрольном визите также можно определить побочные эффекты или другие проблемы, которые могут возникать из-за новых препаратов или лечения.

Детские прививки (вакцинация/уколы):



Насколько ваш ребенок защищен от самых тяжелых детских заболеваний? Около 83% детей, зарегистрированных в Empire, к 2 годам уже привиты от всех заболеваний. Давайте постараемся вместе, чтобы привиты были 100% детей. Если ваш ребенок не защищен от этих болезней или не был привит, запишитесь на прием к детскому врачу уже сегодня.

Прием соответствующих препаратов от астмы (лечение астмы):

Если у вас астма, важно принимать прописанные вам препараты. У вас может не быть симптомов. Вы можете хорошо себя чувствовать. Но помните, что астма не проходит. Лечения от нее нет. Астма – это длительное заболевание, которое приводит к затруднению дыхания. Она может проявляться в виде сдавленности в груди, одышки и кашля. У вас всегда должен быть запас необходимых препаратов. Вы должны принимать препараты по указанию врача, даже если чувствуете себя хорошо. Посетите своего врача. Ваше тесное сотрудничество с ним поможет вам управлять астмой.

Скрининг на предмет рака молочной железы:

Регулярные маммограммы (рентген груди) могут помочь определить рак груди на ранней стадии, когда есть высокая вероятность успешного лечения. Чаще всего обнаружение рака на ранних стадиях может дать положительный результат. Как и в случае других заболеваний, с возрастом риск возникновения рака груди повышается. Регулярный скрининг на предмет рака молочной железы важен для всех женщин. Более всего он необходим женщинам с повышенным риском – в возрасте от 40 лет. Если у вас повышенный риск рака груди, попросите врача направить вас на маммограмму.

Оценка HEDIS (набор информации по данным эффективности здравоохранения)

Empire следит за этими и другими показателями, которые важны в контексте предоставления вам обслуживания, с помощью инструмента, который называется Healthcare Effectiveness Data and Information Set (набор информации по данным эффективности здравоохранения) или HEDIS®. Мы получаем эти данные, рассматривая жалобы, которые предоставляет нам ваш поставщик, и результаты ваших лабораторных анализов, а также перечень услуг, которые предоставляет поставщик. Empire хочет убедиться, что у вас есть доступ к обслуживанию, что вы получаете качественный уход и довольны им. Ниже приведены некоторые результаты оценки HEDIS за 2015 г. в сравнении с национальными показателями:

Услуга	2015 г.	Национальные показатели
Анализ на гликированный гемоглобин для больных диабетом	93%	92%
Расширенное офтальмологическое обследование для больных диабетом	66%	63%
Контроль после госпитализации при психических нарушениях	62%	58%
Детские прививки (вакцинация)	83%	83%
Прием соответствующих препаратов от астмы (лечение астмы)	80%	81%
Скрининг на предмет рака молочной железы	75%	71%

В таблице приведен процент участников Empire, которым предоставили профилактические услуги, по сравнению со средним показателем Medicaid по всей стране. Мы хотим, чтобы все участники получали необходимое обслуживание, чтобы оставаться здоровыми. Но без вас мы этого сделать не можем! Мы просим вас познакомиться с вашим врачом. Говорите ему обо всех вопросах медицинского, физиологического или эмоционального характера, независимо от того, насколько незначительными они вам кажутся.

Empire хочет рассказать об информационно-разъяснительной работе, которую мы проводим, чтобы дать вам наиболее актуальную информацию о медицинском обслуживании.

- **Дни в стационаре:** Посещение врачей с участниками, чтобы дать информацию о профилактике заболеваний, программах и услугах.
- **Медицинские работники в учреждении:** Консультанты по вопросам здоровья, которые помогают участникам узнать больше о преимуществах плана медицинского обслуживания, а также записаться на прием к поставщикам, получить медицинские услуги и услуги медицинского учреждения.

Что вы можете сделать для управления своим медицинским обслуживанием? Обращаться к врачу и следовать плану лечения, который вы составили вместе. Свяжитесь с нами, чтобы мы помогли вам записаться на прием, позвонив по телефону **1-800-300-8181** (TTY 711).

Опрос участников об их удовлетворенности планом Empire 2015

Мы хотим, чтобы вас удовлетворяло медицинское обслуживание.

Каждый год мы задаем случайной группе участников такие вопросы:

- Насколько просто попасть на прием к врачу или специалисту?
- Считаете ли вы, что получаете необходимое обслуживание?
- Насколько хорошо мы обслуживаем участников?
- Как бы вы оценили наш план медицинского обслуживания в целом?

Эта оценка, которая называется CAHPS (Оценка пациентов системы и работников здравоохранения) помогает нам совершенствоваться и предоставлять более качественное обслуживание вам и вашей семье. В 2015 г. мы увидели некоторые изменения в оценке CAHPS.

КРИТЕРИЙ	РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2015 ГОД	РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2014 ГОД
Общее удовлетворение планом	78%	80%
Общее удовлетворение личным врачом	73%	80%
Общее удовлетворение специалистами	76%	81%
Скорость получения обслуживания	75%	79%
Получение необходимого обслуживания	75%	77%
Обслуживание участников	84%	86%

Здесь приведена более подробная информация о критериях оценки.

План медицинского обслуживания

Ваше удовлетворение очень важно для нас. Даже несмотря на то, что общая оценка плана немного снизилась, нам важно знать ваше мнение. Мы хотим знать, как можно улучшить наши услуги и повысить ваше удовлетворение работой плана. Если вы получите опрос на почту или по телефону с просьбой сообщить ваши отзывы о нашем плане медицинского обслуживания, пожалуйста, заполните его. Ваше мнение очень важно!

Помимо проведения опросов мы несколько раз в год проводим собрания, на которых консультируемся с комиссией экспертов по вопросам медицинского обслуживания участников **(Member and Consumer Health Advisory Committee/MCHAC).** На собраниях мы узнаем о ваших идеях насчет улучшения удовлетворенности участников. На такие собрания мы приглашаем случайных участников нашего плана. Если вам было бы интересно поучаствовать или вы хотите узнать больше о собраниях, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру **1-800-300-8181** (TTY 711).

Личный врач

Сотрудничество с вашим личным врачом крайне важно для вашего здоровья. Ваш врач или личный терапевт (PCP) должен уделять вам достаточно времени, он должен внимательно вас слушать и проявлять уважение ко всему сказанному вами. Ваш личный терапевт также с уважением относится к вашим культурным отличиям или другим особым потребностям.

В нашем каталоге поставщиков приведена актуальная информация обо всех поставщиках в нашей сети, включая личных терапевтов, специалистов, больницы и других поставщиков. Если вам нужна помощь в поиске поставщика, вы можете воспользоваться каталогом поставщиков онлайн на сайте **www.empireblue.com/ny** или инструментом для поиска поставщика по типу, адресу или имени (названию). Для получения печатной копии вы можете позвонить в отдел обслуживания участников по телефону **1-800-300-8181** (TTY 711).

Если вам 22-26 лет и вы хотите перейти на обслуживание у личного терапевта для взрослых, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карты участника.

Запись на прием к специалисту

План Empire сделал значительные улучшения в этой области. Мы постоянно анализируем сеть поставщиков, чтобы убедиться в достаточном количестве специалистов. Мы также указываем информацию о стандартном времени записи на приемы в письмах для участников, в нашем руководстве для участников, а также на сайте **www.empireblue.com/ny.**

Скорость получения обслуживания

Чтобы вы оставались здоровым, нам важно своевременно предоставить необходимое обслуживание. Своевременное обслуживание означает, что врач примет вас и предоставит вам лечение сразу, как оно вам потребуется. Благодаря таким программам, как My Health Direct, мы надеемся упростить вам доступ к обслуживанию и запись на прием к поставщику. My Health Direct позволяет нам зарезервировать время в работе поставщиков для обслуживания только участников Empire.

Обслуживание участников

Мы знаем, как важно получить помощь и необходимую информацию. В течение нескольких лет мы серьезно сосредоточились на обслуживании участников, поскольку мы хотим знать, что вы получаете ответы на свои вопросы и остаетесь довольны, когда обращаетесь к нам по любому вопросу. Несмотря на то, что оценка обслуживания участников несколько снизилась, мы стремимся учитывать все ваши потребности. Мы проводим постоянное обучение и предоставляем информацию всем нашим партнерам. Мы стремимся быть первыми во всем. Наша цель – предоставлять высококачественные услуги и обслуживать вас на высшем уровне.

Получение необходимого обслуживания

Оценка этого критерия снизилась, однако мы по-прежнему стремимся предоставлять вам требуемое обслуживание. Если вы не знаете, куда обратиться, позвоните на круглосуточную горячую линию 24/7 NurseLine по номеру **1-800-300-8181** (TTY 711). Проконсультируйтесь с фельдшером и узнайте, требуется ли вам срочная медицинская помощь, прием у врача или в отделении неотложной помощи.

Вы можете попросить копию Оценки программы управления качеством Empire. Позвоните по телефону **1-212-563-5570** и попросите связать с отделом управления качеством в Нью-Йорке.

Руководство участника плана Empire

В вашем руководстве участника есть следующая информация:

- Ваши права и обязанности
- Наши методики обеспечения конфиденциальности
- Преимущества участников и получение медицинского обслуживания
- Профилактическое обслуживание и услуги по лечению психических нарушений
- Как мы определяем уровень необходимого вам обслуживания с учетом вашего покрытия, а также как связаться с персоналом для консультации
- Как получить информацию об управлении заболеваниями и хроническими состояниями
- Право на услуги по ведению заболеваний, критерии участия в этой программе и получение таких услуг
- Доступ к сотрудникам плана
- Наша круглосуточная горячая линия 24/7 NurseLine
- Наши решения касательно предоставления или отказа от предоставления услуг основаны исключительно на необходимости такого обслуживания и вашем покрытии по плану. Мы не вознаграждаем наших поставщиков или других партнеров за отказ от предоставления услуг. На их решение не влияют финансовые вознаграждения.

Это руководство также можно найти на нашем веб-сайте **www.empireblue.com/ny.**

Empire BlueCross BlueShield

An Anthem Company

P.O. Box 62509
Virginia Beach, VA 23466-2509

Нужен врач?

Чтобы получить наиболее актуальную информацию о поставщиках сети нашего плана в вашем регионе, вы можете посетить **www.empireblue.com/ny** или позвонить в отдел обслуживания участников по номеру **1-800-300-8181** (TTY 711). Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников, чтобы попросить каталог поставщиков в бумажном виде. Некоторые из поставщиков сети могли войти в сеть или выйти из нашей сети после того, как был напечатан данный каталог. Позвоните в отдел обслуживания участников, чтобы сообщить нам о несоответствиях или ошибках в информации, указанной в каталоге поставщиков.

«Мое здоровье» публикуется Empire в информационных целях. Это издание не предназначено для оказания личной медицинской помощи. Для получения медицинской помощи обращайтесь непосредственно к вашему врачу.

©2016. Все права защищены. Напечатано в США.

Empire BlueCross BlueShield HealthPlus – это торговое название HealthPlus HP, LLC, независимого лицензиата Ассоциации Blue Cross and Blue Shield Association.