

كتيب خدمات الأعضاء

ما الذي تريد معرفته عن المزايا الخاصة بك

المجمّع ودليل التغطية **Health Net**

Health Net Dental

نموذج الإفصاح

2020

مقاطعة لوس أنجلوس
خطة صحية مدفوعة (PHP)



لغات وتنسيقات أخرى

لغات أخرى

يمكنك الحصول على دليل الأعضاء ومواد الخطة الأخرى مجانًا بلغات أخرى. اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). إن المكالمات مجانية.

تنسيقات أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات مجانًا بتنسيقات أخرى ، مثل برايل (Braille)، والصوت والطباعة الكبيرة. اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). إن المكالمات مجانية.

خدمات الترجمة

للحصول على خدمات مترجم فوري وخدمات لغوية وثقافية والدعم المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711) إن المكالمات مجانية.



English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-977-7307 (TTY: 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-977-7307 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-977-7307 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog –Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY: 711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-977-7307 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-977-7307 (TTY: 711)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, սպա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք 1-800-977-7307 (TTY: 711):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-977-7307 (TTY: 711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-977-7307 تماس بگیرید. (TTY: 711)



日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。
1-800-977-7307 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj.
Hu rau 1-800-977-7307 (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
1-800-977-7307 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

عربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم
1-800-977-7307 (TTY: 711).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।
1-800-977-7307 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร
1-800-977-7307 (TTY: 711).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, បសវ័ន្តនូវយុទ្ធសកភាសា បោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់ប្រើអ្នក។
ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-977-7307 (TTY: 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຄຳບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມ
ໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-977-7307 (TTY: 711).



إشعار عدم التمييز

إن التمييز هو ضد القانون. تتبع **Health Net Dental** قوانين الحقوق المدنية للولاية والقوانين الفيدرالية ولا تميز أو تستبعد أو تعامل بشكل غير قانوني بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصول أو الأصل القومي أو تحديد هوية المجموعة الإثنية أو السن أو الإعاقة الذهنية أو العجز البدني، الحالة الطبية، المعلومات الوراثية، الحالة الاجتماعية، الجنس، الهوية الجنسية، أو الميل الجنسي.

توفر **Health Net Dental**:

▪ مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:

• مترجمي لغة الإشارة المؤهلين

• المعلومات المكتوبة بتنسيقات أخرى (برايل، طباعة كبيرة، صوت، تنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها، وتنسيقات أخرى)

▪ خدمات لغة مجانية للأشخاص الذين ليست لغتهم الأساسية الإنجليزية، مثل:

• مترجمي لغة الإشارة المؤهلين

• معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فاتصل بشبكة **Health Net Dental** بين الساعة 8:00 صباحًا والساعة 5:00 مساءً، من الإثنين إلى الجمعة من خلال الاتصال بالرقم **800-977-7307**. إذا لا تسمع أو تتكلم بشكل جيد، الرجاء الاتصال بالرقم **711**.



كيفية تقديم طلب التظلم

إذا كنت تعتقد أن **Health Net Dental** - فشلت في تقديم هذه الخدمات أو ميزت بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس ، أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصول أو الأصل القومي أو تحديد هوية المجموعة الإثنية أو السن أو الإعاقة الذهنية أو العجز البدني، الحالة الطبية، المعلومات الوراثية، الحالة الاجتماعية، الجنس، الهوية الجنسية، أو الميل الجنسي، فإنه يمكنك تقديم طلب التظلم إلى **Health Net**. يمكنك أيضًا تقديم طلب التظلم هاتفياً أو خطياً أو إلكترونياً:

- **هاتفياً:** اتصل بشبكة **Health Net** من الإثنين إلى الجمعة من خلال الاتصال بالرقم 800-977-7307. أو إذا لا تسمع أو تتكلم بشكل جيد، الرجاء الاتصال بالرقم 711.
- **خطياً:** قم بتعبئة نموذج الشكوى أو اكتب خطاباً وقم بإرساله إلى:

Health Net
Grievances and Appeals
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91499

- **شخصياً:** قم بزيارة مكتب طبيبك أو **Health Net** وقل أنك تريد تقديم تظلم.
- **إلكترونياً:** تفضل بزيارة موقع **Health Net** على الرابط www.healthnet.com.

مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية بكاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا ("DHCS") إما هاتفياً أو كتابياً أو إلكترونياً:

- **هاتفياً:** اتصل على الرقم **916-440-7370**. إذا لم تتمكن من التحدث أو السماع بشكل جيد، الرجاء الاتصال على الرقم **711 (خدمة ترحيل الاتصالات)**.
- **خطياً:** قم بتعبئة نموذج الشكوى أو أرسل خطاباً إلى:

Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

إن نماذج الشكوى موجودة على الرابط

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- **إلكترونياً:** ارسل بريد إلكتروني إلى CivilRights@dhcs.ca.gov

مكتب الحقوق المدنية - الإدارة الأمريكية للخدمات الصحية والإنسانية

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس ، فيمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية - الإدارة الأمريكية للخدمات الصحية والإنسانية إما عبر الهاتف، أو كتابةً، أو إلكترونياً:

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



- **هاتفياً:** اتصل على الرقم **1-800-368-1019**. إذا لم تتمكن من التحدث أو السماع بشكل جيد، الرجاء الاتصال عبر جهاز الاتصالات للصم/ الهاتف النصي **1-800-537-7697**.
- **خطياً:** قم بتعبئة نموذج الشكوى أو أرسل خطاباً إلى:

**U.S. Department of Health and Human Services
Independence Avenue, SW 200
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

إن نماذج الشكوى موجودة على الرابط <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- **إلكترونياً:** تفضل بزيارة بوابة شكاوى مكتب الحقوق المدنية على الرابط <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



مرحباً بكم في Health Net Dental!

شكراً لانضمامك إلى Health Net Dental ("Health Net" أو "the Plan") Health Net. هي خطة طب الأسنان للأشخاص الذين لديهم Medi-Cal. نعمل مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على العناية بالأسنان التي تحتاجها.

كتيب دليل الأعضاء

يخبرك دليل الأعضاء هذا بتغطيتك الصحية ضمن Health Net. يرجى قراءته بعناية. سوف يساعدك ذلك على فهم واستخدام المزايا والخدمات الخاصة بك. كما يوضح أيضاً حقوقك ومسؤولياتك كعضو في Health Net. يسمى دليل الأعضاء هذا أيضاً دليل التغطية (EOC). إنه مجرد ملخص لقواعد وسياسات Health Net. إذا كنت ترغب في معرفة الشروط والأحكام الدقيقة للتغطية، يمكنك طلب نسخة من العقد من خدمات الأعضاء. اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711) لطلب نسخة من العقد. يمكنك أيضاً طلب نسخة أخرى من دليل الأعضاء بدون أي تكلفة أو زيارة موقعنا على www.hndental.com للاطلاع على دليل الأعضاء.

اتصل بنا

نحن هنا للمساعدة. إذا لديك أسئلة، اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على الموقع www.hndental.com.

شكراً لكم،

Health Net Dental
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91409

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



جدول المحتويات

جدول المحتويات

2	لغات وتنسيقات أخرى
2	لغات أخرى
2	تنسيقات أخرى
2	خدمات الترجمة
5	إشعار عدم التمييز
8	مرحباً بكم في Health Net Dental!
8	كتيب دليل الأعضاء
8	اتصل بنا
9	جدول المحتويات
12	1. البدء كعضو جديد
12	كيفية الحصول على مساعدة
12	من يمكنه أن يصبح عضواً
13	بطاقات التعريف (ID)
13	أساليب للاندماج كعضو
14	2. حول خطة الأسنان الخاصة بك
14	نظرة عامة على خطة رعاية الأسنان
14	كيف تعمل خطة رعاية الأسنان الخاصة بك
15	تغيير بخطة رعاية الأسنان
15	استمرارية الرعاية
16	التكاليف
16	التكاليف المترتبة على الأعضاء
17	كيف يحصل طبيب الأسنان على الدفعة
17	الطلب من الشبكة دفع فاتورة
18	3. كيف يمكنك الحصول على رعاية الأسنان
18	الحصول على خدمات عناية الأسنان
19	رعاية الأسنان الروتينية
19	رعاية الأسنان العاجلة
20	رعاية الأسنان الطارئة
20	أين يمكنك الحصول على رعاية طب الأسنان
20	دليل مقدمي خدمات طب الأسنان

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



20	شبكة مقدمي خدمات رعاية الأسنان.....
21	داخل الشبكة.....
21	خارج الشبكة.....
21	أطباء الأسنان.....
21	طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD).....
22	اختيار أطباء الأسنان.....
22	المواعيد والزيارات.....
23	الدفع.....
23	الإحالات.....
23	موافقة مسبقة.....
24	الآراء الثانية.....
24	الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب.....
25	4. المزايا والخدمات.....
25	ما يغطي خطة الأسنان الخاصة بك.....
26	ملخص المزايا.....
27	تواتر الخدمات.....
27	خدمات رعاية أسنان الأطفال الإضافية.....
	Error! Bookmark not defined. النقل الطبي غير الطارئ.....
	Error! Bookmark not defined. النقل غير الطبي.....
29	ما الذي لا تغطيه خطة الأسنان الخاصة بك.....
29	لا تغطي Medi-Cal خدمات طب الأسنان هذه، لأشخاص فوق سن 21:.....
31	تنسيق المزايا.....
32	5. الحقوق والمسؤوليات.....
32	حقوقك.....
32	مسؤولياتك.....
33	إخطار ممارسات الخصوصية.....
33	إشعار حول القوانين.....
33	إشعار حول Medi-Cal باعتباره دافع الملاذ الأخير.....
33	إشعار تحديد المزايا السلبية.....
34	6. الإبلاغ وحل المشكلات.....
35	الشكاوى.....
35	الالتماسات.....
36	جلسات الاستماع من الولاية.....
37	الاحتيال والهدر وسوء المعاملة/الاستخدام.....



7. أرقام وكلمات مهمة عليك معرفتها 38
- الأرقام المهمة والمصطلحات الواجب معرفتها 38
- المصطلحات الواجب معرفتها 38



1. البدء كعضو جديد

كيفية الحصول على مساعدة

إننا نود أن تسعد برعاية أسنانك. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن خطة الرعاية الخاصة بك، فمن دواعي سرورنا التواصل معك!

خدمات الأعضاء

إن خدمة الأعضاء الخاصة بـ **Health Net** هي هنا لمساعدتك. يمكننا:

- الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بخطة الأسنان والخدمات المغطاة
- مساعدتك في اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD)
- إخبارك من أين تحصل على الرعاية التي تحتاجها
- تقديم خدمات الترجمة الشفوية إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- تقديم معلومات بلغات وتنسيقات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على الموقع www.hndental.com.

من يمكنه أن يصبح عضوًا

أنت مؤهل للحصول على **Health Net** لأنك مؤهل للحصول على **Medi-Cal** وتعيش في **مقاطعة لوس أنجلوس**. لترح الأسئلة حول التسجيل، اتصل بـ **Health Care Options** على الرقم **1-800-430-42683** (الهاتف النصي **1-800-430-7077**). أو قم بزيارة موقع <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.


يمكنك طرح أسئلة حول التأهل للحصول على **Medi-Cal** في مكتب الخدمات الإنسانية في المقاطعة. ابحث عن المكتب المحلي الخاص بك على الموقع <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal> أو اتصل على الرقم **1-800-300-1506** (الهاتف النصي) **888 889-4500** للوصول إلى **Covered California**.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



بطاقات التعريف (ID)

باعتبارك عضوًا في Health Net، ستحصل على بطاقة تعريف لخطة رعاية الأسنان. يجب عليك إبراز بطاقة التعريف الخاصة بخطة طب الأسنان وبطاقة تعريف مزايا (BIC) الخاصة بـ Medi-Cal عندما تحصل على أي خدمات طب الأسنان. يجب أن تحمل كلتا البطاقتين معك في جميع الأوقات. فيما يلي نموذج لبطاقة الهوية الخاصة بخطة طب الأسنان لكي تتعرف عليها كيف تبدو:

<p>If you have a dental emergency, you should first contact your Primary Care Dentist for an immediate appointment. If your Primary Care Dentist is not available, contact Health Net Dental Member Services for assistance. You can receive emergency dental care from any licensed dentist without prior authorization from Health Net Dental. Please refer to your Evidence of Coverage for specific emergency care coverage.</p> <p>Specialty service must be pre-authorized. Health Net Dental Member Services: (800) 977-7307 Monday – Friday: 8:00 am – 5:00 pm California Relay Service (TTY) for the hearing impaired: (800) 735-2929</p> <p>This card does not guarantee eligibility.</p>	<p style="text-align: center;"> (800) 977-7307 www.hndental.com</p> <p>NAME: Subscriber Name (First Name Last Name) ID#: 00000000-01 PLAN: Plan Name EFF: 01/01/2019 GRP#: [000000] Group Name PRV: Dental Office Name Dental Office Address Dental Office City, ST Zip (000) 000-0000</p>
---	---

إذا لم تحصل على بطاقة هوية خطة الأسنان الخاصة بك في غضون أسابيع قليلة من التسجيل، أو إذا كانت بطاقتك تالفة أو مفقودة أو مسروقة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. سنرسل لك بطاقة تعريف جديدة. اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

أساليب للاندماج كعضو

يسعدنا Health Net التواصل معك. كل عام، لدينا اجتماعات للحديث عن ما هو يعمل بشكل جيد وكيف يمكننا تحسين الأعضاء مدعوون للحضور. انضم إلينا وأخبرنا برأيك!

لجنة السياسة العامة لـ Health Net

يوجد لدينا مجموعة تسمى لجنة السياسة العامة. تتكون هذه المجموعة من أعضاء ومقدمي خدمات طب الأسنان وموظفي الدعم ومدير طب الأسنان. نتحدث المجموعة عن كيفية تحسين سياسات Health Net وهي مسؤولة عن:

- ← تقديم أفكار لتحسين طريقة تقديم خدماتنا لأعضائنا.
- ← مراجعة تقارير الجودة، بما في ذلك الشكاوى.
- ← اقتراح طرق لتحسين برامج الخطة.
- ← مراجعة تقارير المالية.

إذا كنت ترغب في أن تكون جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل بنا على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



2. حول خطة الأسنان الخاصة بك

نظرة عامة على خطة رعاية الأسنان

Health Net هي خطة طب الأسنان للأشخاص الذين لديهم **Medi-Cal** في **مقاطعة لوس أنجلوس**. نعمل مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على العناية بالأسنان التي تحتاجها. يمكنك التحدث مع أحد ممثلي خدمات الأعضاء لدينا لمعرفة المزيد حول خطة طب الأسنان وكيفية جعلها تعمل من أجلك. اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

متى تبدأ وتنتهي التغطية

عند التسجيل في **Health Net**، ستلقى بطاقة تعريف العضو الخاصة بـ **Health Net** في غضون سبعة (7) أيام تقويمية من تاريخ التسجيل. يرجى إظهار هذه البطاقة في كل مرة تذهب فيها للحصول على أي خدمة تحت شبكة **Health Net**. تعتبر هذه البطاقة هي دليل على أنك مسجل لدى **Health Net**.

يجب أن تطلع على طبيب الأسنان المدرج في بطاقة تعريف العضو الخاصة بـ **Health Net**. إن اسم ورقم هاتف طبيب الأسنان الرعاية الأولية (PCD) موجود على بطاقة تعريف العضو الخاصة بـ **Health Net**. إذا لم تختَر طبيب أسنان عند التسجيل، فسيتم تعيين طبيب الأسنان الخاص بك. يمكنك الاتصال على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي **877-550-2929**) إذا كنت ترغب في اختيار طبيب أسنان مختلف.

قد تطلب إنهاء تغطية **Health Net** واختيار خطة أخرى للأسنان في أي وقت.

يمكنك أيضاً طلب إنهاء خدمة **Medi-Cal**. يجب عليك اتباع إجراءات **DHCS** إذا طلبت إنهاء التغطية.

في بعض الأحيان، لن تعود **Health Net** قادرة على أن تخدمك. يجب على **Health Net** إنهاء التغطية إذا:

- نقلت من المقاطعة أو دخلت السجن
- لم يعد لديك خدمة **Medi-Cal**
- طلبت إلغاء تسجيلك في الخطة
- أصبحت مسجلاً كعضو تجاري في خطة طب الأسنان
- أسأت معاملة طبيب الأسنان أو موظفي المكتب لفظياً
- أدت جسدياً طبيب الأسنان أو موظفي المكتب
- سمحت لشخص آخر باستخدام فوائد الأسنان الخاصة بك

إذا كنت من الأمريكيين الأصليين، فلن تضطر إلى التسجيل في خطة رعاية أسنان التي تديرها **Medi-Cal**. إذا كنت مسجلاً في **Health Net**، يمكنك أن تطلب المغادرة في أي وقت. يمكنك أيضاً الحصول على رعاية الأسنان في موقع خدمة الصحة الهندية (IHS) التابعة لقسم صحة الفم (DOH).

كيف تعمل خطة رعاية الأسنان الخاصة بك

Health Net هي خطة رعاية الأسنان تعاقدت مع **DHCS**. **Health Net** هي خطة رعاية الأسنان المدارة. خطط الرعاية المدارة هي استخدام فعال من حيث التكلفة لموارد العناية بالأسنان التي تعمل على تحسين الوصول إلى رعاية الأسنان وضمان جودة الرعاية. تعمل **Health Net** مع أطباء الأسنان ومقدمي الرعاية الآخرين في نطاق خدمتنا (شبكة) لتوفير رعاية الأسنان لك، لعضونا.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



سيخبرك دليل خدمات الأعضاء عن كيفية عمل **Health Net** وكيفية الحصول على رعاية الأسنان التي تحتاجها. إن دليل خدمات الأعضاء يمكنه مساعدتك في:

- اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD)
- تحديد موعد مع طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD)
- الحصول على بطاقة التعريف العضو الخاصة بـ **Health Net**
- الحصول على معلومات حول الخدمات المغطاة وغير المغطاة
- الحصول على خدمات النقل
- فهم كيفية الإبلاغ وحل التظلمات والالتزمات
- الحصول على لائحة أطباء الأسنان
- طلب المواد الخاصة بالعضو
- الإجابة على أسئلة أخرى تريد معرفة إجابتها

لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). أو ابحث عن معلومات خدمة الأعضاء عبر الإنترنت على www.hndental.com.

تغيير بخطة رعاية الأسنان

يمكنك مغادرة **Health Net** واختيار خطة أخرى للأسنان في أي وقت. اتصل بـ **Health Care Options** على الرقم **1-800-430-4263** (الهاتف النصي **1-800-430-7077**). يمكنك الاتصال بين الساعة 8:00 صباحًا و 5:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، أو زيارة www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

يستغرق **45** يوماً حتى تتم معالجة طلبك لمغادرة **Health Net**. لمعرفة متى وافقت **Health Care Options** على طلبك، اتصل على الرقم **1-800-430-4263** (الهاتف النصي **1-800-430-7077**).

إذا كنت ترغب في مغادرة **Health Net** بأقرب وقت، فيمكنك أن تسأل **Health Care Options** من أجل تعجيل (تسريع) طلبك. إذا كان سبب طلبك يستوفي قواعد إلغاء التسجيل المعجل، فستتلقى خطاباً يخبرك أنه قد ألغيت فيه القيود.

قد تطلب مغادرة **Health Net** شخصياً في مكتب الخدمات الإنسانية في المقاطعة. ابحث عن المكتب المحلي الخاص بك على الموقع <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal> أو اتصل على الرقم **1-800-300-1506** للوصول إلى **Covered California**. يجب أن تستمر في رؤية طبيب الأسنان المدرج في بطاقة تعريف العضو الخاصة بـ **Health Net** حتى تحصل على خطاب من **Health Care Options**.

استمرارية الرعاية

إذا تعاملت الآن مع أطباء الأسنان الذين ليسوا في شبكة **Health Net**، فقد تتمكن من الاستمرار في رؤيتهم لمدة تصل إلى **12** شهراً. إذا لم ينضم طبيب (أطباء الأسنان) إلى شبكتنا بحلول نهاية **12** شهراً، فستحتاج إلى التبديل إلى أطباء الأسنان المسجلين في شبكة **Health Net**.

لديك الحق في الحصول على خدمات طب الأسنان مع طبيب (أطباء) أسنان لا يمثلون جزءاً من شبكة **Health Net** مقابل بعض مزايا طب الأسنان. اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي **711**) لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً لهذه الخدمة، أو يمكنك طلب نسخة من سياسة استمرارية الرعاية الصحية التابعة لشبكة **Health Net**.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي **711**). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من **8:00** صباحاً إلى **5:00** مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم **711**. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



طلاب الجامعات الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة

إذا انتقلت إلى مقاطعة جديدة للالتحاق بالكلية، فقد تظل قادرًا على الحصول على خدمات **Health Net**، حتى إذا لم تخدم **Health Net** بلدتك الجديدة. أو قد تكون قادرًا على الحصول على الخدمات من خلال **Medi-Cal** العادية، والمعروفة أيضًا باسم **Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal**. هذا ما يسمى باستمرارية الرعاية. توفر **Health Net** استمرارية خدمات الرعاية لطلاب الجامعة إذا:

- كان هناك حالة طارئة

لمعرفة المزيد حول استمرارية خدمات الرعاية، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

أطباء الأسنان الذين يغادرون **Health Net**

إذا توقف طبيب الأسنان عن التعامل مع **Health Net**، فقد تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات من طبيب الأسنان. هذا شكل آخر من أشكال استمرارية الرعاية. توفر **Health Net** استمرارية خدمات الرعاية إلى:

- الخدمات التي لم يتم الانتهاء منها من قبل طبيب الأسنان قبل مغادرته **Health Net**
- الخدمات التي لم يتم الانتهاء منها من قبل طبيب أسنان خارج الشبكة عندما أصبحت عضو مفعّل مع **Health Net**

توفر **Health Net** استمرارية خدمات الرعاية إذا تم التحقق من الشروط التالية:

- يتم تغطية الخدمات في إطار خطة رعاية الأسنان الخاصة بك
- الخدمات ضرورية طبياً
- تلي الخدمات المبادئ التوجيهية السريرية الخاصة بنا.
- لم يكن لديك حق الوصول إلى موفر خدمة **Health Net** للأسنان

لا تقدم **Health Net** خدمة استمرارية خدمات الرعاية إذا تم استيفاء الشروط التالية:

- لا يتم تغطية الخدمات في إطار خطة الأسنان الخاصة بك
- الخدمات التي ليست ضرورية طبياً
- لا تلي الخدمات المبادئ التوجيهية السريرية الخاصة بنا.
- لم يكن لديك حق الوصول إلى موفر خدمة **Health Net** للأسنان

لمعرفة المزيد حول استمرارية خدمات الرعاية، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

التكاليف

التكاليف المترتبة على الأعضاء

توفر **Health Net** الخدمة للأشخاص المؤهلين للحصول على **Medi-Cal**. لا يتعين على أعضاء **Health Net** دفع تكاليف الخدمات المغطاة. لن يكون لديك أقساط أو دفعات مشتركة أو خصومات.

قد تضطر إلى دفع جزء من تكاليف العناية بالأسنان كل شهر قبل أن تصبح المزايًا فعّالة. وهذا ما يسمى حصتك من التكلفة. يعتمد مقدار حصتك من التكلفة على دخلك ومواردك. لطرح الأسئلة حول حصة التكلفة، اتصل بمكتب الخدمات الإنسانية في المقاطعة. ابحث عن المكتب المحلي الخاص بك على الموقع <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal>.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



كيف يحصل طبيب الأسنان على الدفعة

تدفع Health Net لأطباء الأسنان عبر هذه الطرق:

- مدفوعات الرؤوس.
- تدفع Health Net لبعض أطباء الأسنان مبلغًا معينًا من المال شهريًا لكل عضو في Health Net . وهذا ما يسمى بمدفوعات الرؤوس. يعمل أطباء الأسنان و Health Net معًا لاتخاذ قرار بشأن مبلغ الدفع.
- مدفوعات الرسوم مقابل الخدمة.
- يقوم بعض أطباء الأسنان بتقديم رعاية الأسنان لأعضاء Health Net ثم إرسال فاتورة إلى Health Net بالخدمات المقدمة. وهذا ما يسمى دفع الرسوم مقابل الخدمة. يعمل أطباء الأسنان و Health Net معًا لاتخاذ قرار بشأن تكلفة كل خدمة.

لمعرفة المزيد حول كيفية قيام Health Net بدفع إلى أطباء الأسنان، اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

الطلب من الشبكة دفع فاتورة

إذا حصلت على فاتورة لخدمة مغطاة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

إذا كنت تدفع مقابل خدمة تعتقد أن Health Net يجب أن تغطيها، فقم بتقديم طلب تظلم لدينا. اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711) لطلب نموذج عن الشكوى، أو المساعدة لتقديم شكوى. استخدم نموذج الشكوى وأخبرنا كتابيًا عن سبب دفعك للمال.



3. كيف يمكنك الحصول على رعاية الأسنان

الحصول على خدمات عناية الأسنان

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تعرف من أو أي مجموعة من مقدمي رعاية طب الاسنان يمكنك منها الحصول على الخدمة.

يمكنك البدء في الحصول على خدمات رعاية الأسنان في تاريخ التغطية الفعلي. احتفظ دائمًا ببطاقة التعريف الخاصة بخطة رعاية الأسنان وبطاقة Medi-Cal BIC. لا تدع أي شخص آخر يستخدم بطاقة التعريف الخاص بك أو بطاقة BIC. ويطلق أيضًا على أطباء الأسنان لقب مقدمي خدمات طب الأسنان.

يجب على الأعضاء الجدد اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) في شبكتنا. إن شبكة Health Net هي مجموعة من أطباء الأسنان الذين يعملون معنا. يجب عليك اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) في غضون 30 يومًا من الوقت الذي تصبح فيه عضوًا في Health Net. إذا لم تختَر طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD)، فسنختار واحد لك.

يمكنك اختيار نفس طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) أو طبيب آخر لجميع أفراد الأسرة في Health Net.

إذا كان لديك طبيب أسنان تريد التعامل معه، أو كنت ترغب في العثور على PCD جديد، يمكنك البحث في دليل مقدمي خدمات طب الأسنان. لدينا قائمة بجميع أطباء الرعاية الشخصية في شبكة الخطة الخاصة بنا. يحتوي دليل مقدمي خدمات طب الأسنان على معلومات أخرى لمساعدتك في الاختيار. إذا كنت بحاجة إلى دليل مقدمي خدمات طب الأسنان، اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي خدمات طب الأسنان عبر موقعنا على الإنترنت www.hndental.com.

إذا لم تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها من مقدم رعاية الأسنان المشارك في شبكتنا، فيجب أن يسأل طبيب الرعاية الأولية Health Net للحصول على الموافقة لإرسالك إلى مقدم رعاية خارج الشبكة.

اقرأ ما تبقى من هذا الفصل لمعرفة المزيد عن أطباء الرعاية الأولية (PCD)، دليل مقدمي خدمات طب الأسنان الخاص بنا وشبكة مزودي طب الأسنان الخاصة بنا.

عند طلب موعد مع طبيب الرعاية الأولية (PCD)، أخبر الشخص الذي يجيب على الهاتف أنك عضو في Health Net. اذكر رقم بطاقة تعريف خطة الأسنان الخاصة بك.

للحصول على أقصى استفادة من زيارتك لطبيب الأسنان:

- أحضر بطاقة التعريف الخاصة بـ (BIC) Medi-Cal
- أحضر بطاقة تعريف خطة الأسنان الخاصة بك
- أحضر بطاقة هوية كاليفورنيا سارية المفعول أو رخصة القيادة الخاصة بك
- اعرف رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك
- أحضر قائمة الأدوية الخاصة بك
- كن مستعدًا للتحدث مع طبيب الرعاية الأولية (PCD) عن أي مشاكل في الأسنان لاحظتها لنفسك أو لأطفالك.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



3 | كيف يمكنك الحصول على رعاية الأسنان

تأكد من الاتصال بمكتب طبيب الرعاية الأولية (PCD) إذا كنت ستتأخر أو لا تستطيع الذهاب إلى موعدك.

رعاية الأسنان الروتينية

صحة الفم هي جزء مهم من الصحة العامة والرفاه. يوصي برنامج Medi-Cal Dental بأن يبدأ الأطفال في رؤية طبيب أسنان عند بروز سنهم الأول أو عيد ميلادهم. الرعاية الروتينية هي العناية العادية بالأسنان. تغطي Health Net الرعاية الروتينية عبر طبيب الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك. يمكن إحالة بعض الخدمات إلى أطباء الأسنان المتخصصين، وقد تتطلب بعض الخدمات موافقة مسبقة (إذن مسبق). يجب أن تفي جميع خدمات طب الأسنان بمتطلبات برنامج Medi-Cal Dental.

خدمات طب الأسنان التي يمكن أن يتم تغطيتها للأطفال:

- الفحوصات والأشعة السينية
- تنظيفات للأسنان
- علاجات الفلورايد
- الختام السني
- حشوات الأسنان
- التيجان
- قلع الأسنان
- قنوات الجذر
- مقوم الأسنان
- الأجهزة لتحل محل الأسنان المفقودة

خدمات طب الأسنان التي يمكن تغطيتها للبالغين هي:

- الفحوصات والأشعة السينية
- تنظيفات للأسنان
- التنظيفات العميقة (قياس وتخطيط الجذر)
- علاجات الفلورايد
- حشوات الأسنان
- التيجان المخبرية
- قنوات الجذر الأمامية (الأسنان الأمامية)
- قلع الأسنان
- التيجان الجاهزة
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- خدمات طب الأسنان الأخرى اللازمة طبيًا

للحصول على قائمة كاملة بخدمات طب أسنان الأطفال والكبار، اقرأ الفصل 4 في هذا الكتيب.

رعاية الأسنان العاجلة

تغطي Health Net رعاية الأسنان العاجلة. إذا كنت بحاجة إلى زيارة طبيب أسنان على الفور ولكن ليست الحالة طارئة، فستوفر مواعيد الرعاية العاجلة في غضون 72 ساعة.

خلال ساعات العمل العادية، اتصل بطبيب الأسنان للحصول على المساعدة. إذا كان ذلك بعد ساعات العمل، فحاول أولاً الاتصال بطبيب الأسنان. إذا لم تتمكن من الوصول إلى طبيب الأسنان، اتصل ب Health Net في أي وقت للمساعدة على

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



رعاية الأسنان الطارئة

تغطي **Health Net** العناية بالأسنان في حالات الطوارئ. قد تكون حالة الطوارئ الخاصة بالأسنان هي الألم أو النزيف أو التورم الذي قد يسبب لك ضررًا لك أو لأسنانك إذا لم يتم إصلاحه على الفور. رعاية الأسنان الطارئة متوفرة على مدار 24 ساعة في اليوم، على مدار 7 أيام في الأسبوع. لا تحتاج إلى موافقة من **Health Net** للحصول على رعاية الطوارئ.

خلال ساعات العمل العادية، اتصل بطبيب الأسنان للحصول على المساعدة. إذا كان ذلك بعد ساعات العمل، فحاول أولاً الاتصال بطبيب الأسنان. إذا لم تتمكن من الوصول إلى طبيب الأسنان، اتصل بـ **Health Net** في أي وقت للمساعدة على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

يمكنك أيضًا الاتصال بالرقم 911 أو الذهاب إلى أقرب مستشفى. إذا كنت بعيدًا عن المنزل، يمكنك العثور على طبيب أسنان قريب منك للحصول على رعاية الطوارئ. قد يطلب منك أطباء الأسنان الذين لم يتم التعاقد معهم ضمن شبكة **Health Net** رسوم رعاية الطوارئ. إذا دفعت تكاليف الرعاية الطارئة، فسوف ندفع لك المال.

لحالات الطوارئ الطبية، اتصل بالرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة الطوارئ.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية.

أين يمكنك الحصول على رعاية طب الأسنان

سوف تحصل على معظم رعايتك من قبل طبيب الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك. سوف يعطيك طبيب الرعاية الأولية (PCD) معظم العناية الروتينية الخاصة بأسنانك. سوف يحيل (يرسل) طبيب الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك إلى المتخصصين إذا كنت في حاجة إلى ذلك.

دليل مقدمي خدمات طب الأسنان

يتضمن دليل مقدمي خدمات طب الأسنان الخاص بـ **Health Net** لائحة بالأطباء المشاركين بشبكة **Health Net**. الشبكة هي مجموعة من مقدمي الرعاية الذين يعملون مع **Health Net**.

يقدم دليل مقدمي خدمات طب الأسنان الخاص بـ **Health Net** لائحة بأطباء الأسنان وأطباء الأسنان المتخصصين، المراكز الصحية المؤهلة فيدراليا (FQHCs) والمراكز الصحية الهندية (IHC) وعيادات الصحة الأمريكية الأصلية.

يحتوي دليل مقدمي خدمات رعاية الأسنان على أسماء وعناوين مقدمي الرعاية وأرقام هواتف وساعات العمل واللغات المنطوقة. يحدد الدليل ما إذا كان مقدم الخدمات يأخذ مرضى جدد. ويحدد مستوى الوصول المادي للمبنى.

يمكنك العثور على دليل مقدمي خدمات طب الأسنان على الإنترنت على الموقع www.hndental.com.

إذا كنت بحاجة إلى دليل مقدمي خدمات طب الأسنان مطبوع، اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

شبكة مقدمي خدمات رعاية الأسنان

إن شبكة مقدمي خدمات رعاية الأسنان هي مجموعة من أطباء الأسنان وأطباء الأسنان المتخصصين الذين يعملون مع **Health Net**. ستحصل على خدماتك المغطاة من خلال شبكتنا.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



داخل الشبكة

سوف تحصل على رعاية أطباء الأسنان المسجلين ضمن شبكة **Health Net** لتلبية احتياجات رعاية الأسنان الخاصة بك. سوف تحصل على الرعاية الوقائية والروتينية من طبيب الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك. سوف تحصل أيضاً على خدمات من متخصصين ومقدمين آخرين في شبكتنا.

للحصول على دليل مقدمي خدمات طب الأسنان الخاص بالشبكة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). أو يمكنك العثور على دليل مقدمي خدمات رعاية الأسنان على الإنترنت عبر الرابط www.hndental.com.

للحصول على رعاية عاجلة أو طارئة للأسنان، اتصل بمركز طبيب الرعاية الأولية (PCD). إذا كنت ترغب في المساعدة في تحديد موعد، أو إذا لم تكن في منطقتك، فاتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

للحصول على رعاية الطوارئ الطبية، اتصل على الرقم **911** أو الذهاب إلى أقرب غرفة الطوارئ.

خارج الشبكة

مقدمو الخدمات خارج الشبكة هم أولئك الذين ليس لديهم اتفاق للعمل معهم ضمن **Health Net**. باستثناء الرعاية العاجلة أو في حالات الطوارئ، قد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية من مقدمي الرعاية الذين هم خارج الشبكة. إذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية الأسنان المغطاة، فقد تتمكن من إخراجها من الشبكة دون أي تكلفة تدفعها طالما كانت ضرورية طبياً وغير متوفرة في الشبكة.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بموضوع الخدمات التي هي خارج الشبكة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

إذا كنت المنطقة خارج نطاق خدمتنا، وكنت بحاجة إلى رعاية وهي ليست طارئة، اتصل بطبيب الرعاية الأولية (PCD) على الفور. أو اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

إذا لديك أسئلة حول الخدمات خارج الشبكة أو المنطقة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

أطباء الأسنان

سوف تختار طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) من دليل مقدمي خدمات طب الأسنان الخاص بـ **Health Net**. يجب أن يكون طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) مسجل في الشبكة. هذا يعني أن طبيب الأسنان موجود في شبكتنا. للحصول على نسخة من دليل مقدمي خدمات طب الأسنان الخاص بالشبكة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

يجب عليك أيضاً الاتصال إذا كنت تريد التحقق من طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) الذي يستقبل مرضى جدد.

إذا كنت ترى طبيب أسنان لظروف معينة قبل أن تصبح عضواً في **Health Net**، قد تكون قادراً على الاستمرار في رؤية ذلك طبيب الأسنان. هذا ما يسمى باستمرارية الرعاية. يمكنك قراءة المزيد عن استمرارية الرعاية في الصفحة 15 من هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD)

يجب على الأعضاء الجدد اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) في غضون 30 يوماً من التسجيل في **Health Net**. يمكنك اختيار طبيب الأسنان العام كطبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD).

يمكنك أيضاً اختيار أحد المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً (FQHC) أو العيادة المجتمعية أو عيادات الصحة الأمريكية الأصلية أو غيرها من مرافق الرعاية الأولية التي لديها خدمات طب الأسنان مثل طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) وإذا كانت موجودة ضمن شبكة **Health Net** وإذا كنت مؤهلاً لخدماتهم. هذه هي المراكز التي تقع في المناطق التي ليس لديها العديد من خدمات رعاية الأسنان.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



3 | كيف يمكنك الحصول على رعاية الأسنان

يمكنك اختيار نفس طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) أو طبيب مختلف لكل فرد في عائلتك ضمن **Health Net**. إذا لم تختَر طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) في غضون 30 يومًا، فإن طبيب الأسنان الذي يعمل لرعاية الأعضاء في شبكة **Health Net** سيختار لك طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD).

سيقوم طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) الخاص بك بـ:

- التعرف على احتياجاتك الخاصة بالأسنان
- الحفاظ على سجلات الأسنان الخاصة بك
- إعطائك العناية الروتينية والوقائية لأسنانك التي تحتاجها
- سيقوم بإحالتك (ارسالك) إلى أخصائي إذا كنت بحاجة إلى أحد

يمكنك البحث في دليل مقدمي خدمات طب الأسنان للعثور على طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) في شبكة **Health Net**. دليل مقدمي خدمات طب الأسنان لديه قائمة من FQHCs التي تعمل معها **Health Net**.

يمكنك العثور على دليل مقدمي خدمات طب الأسنان على موقع الإنترنت www.hndental.com. أو اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). يمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) الذي تريده يستقبل مرضى جدد.

اختيار أطباء الأسنان

أنت تعرف أن رعاية الأسنان الخاصة بك تحتاج إلى الأفضل، لذلك فمن الأفضل إذا أن تختار طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) الخاص بك.

من الأفضل البقاء مع أحد أطباء أسنان الرعاية الأولية (PCD) حتى يتمكن من التعرف على احتياجات العناية الخاصة بأسنانك. ومع ذلك، إذا كنت تريد التغيير إلى طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) جديد، فيمكنك التغيير مرة واحدة كل شهر. يجب عليك اختيار طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الذي هو ضمن شبكة **Health Net** لمزودي خدمات الأسنان والذي يتعامل مع المرضى الجدد.

سيصبح اختيارك الجديد لطبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) متاحاً في اليوم الأول من الشهر التالي بعد إجراء التغيير. لتغيير طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

قد نطلب منك تغيير طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD)، إذا كان طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) لا يأخذ مرضى جدد، أو لم يعد عضواً في شبكتنا، أو لا يهتم بالمرضى في سنك. قد نطلب منك **Health Net** أو طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك التغيير إلى طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) جديد، إذا لم تتمكن من التوافق مع PCD أو الموافقة عليه، أو إذا فاتتك المواعيد أو تأخرت عن موعدنا. إذا كنا بحاجة إلى تغيير PCD، فسنخبرك كتابياً.

إذا قمت بتغيير PCD، فستحصل على بطاقة تعريف جديدة الخاصة بعضو خطة الأسنان عبر البريد. ستتضمن اسم PCD الجديد الخاص بك. اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أسئلة حول الحصول على بطاقة التعريف الجديدة.

المواعيد والزيارات

عندما تحتاج إلى رعاية الأسنان:

- اتصل بطبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك
- جهز رقم بطاقة تعريف العضو الخاصة بـ **Health Net** عند المكالمة
- اترك رسالة تتضمن اسمك ورقم هاتفك إذا كان المكتب مغلق
- خذ معك بطاقة **BIC** وبطاقة تعريف العضو الخاصة بخطة الأسنان إلى موعدك
- إحضار بطاقة هوية أو رخصة قيادة

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



3 | كيف يمكنك الحصول على رعاية الأسنان

- كن في الوقت المحدد لموعدك
- اتصل على الفور إذا لم تتمكن من الحضور على موعدك أو تأخرت
- اجعل أسناتك جاهزة إذا احتجت إليها

الدفع

ليس يجب عليك أن تدفع أي خصومات أو دفع مشترك مقابل الخدمات المغطاة. يجب أن لا تحصل على فاتورة من طبيب أسنان. قد تحصل على شرح المزايا (EOB) أو بيان من طبيب أسنان. إن شرح المزايا والبيانات ليست فواتير.

إذا حصلت على الفاتورة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). أخبرنا بالمبلغ الذي تم تحصيله وتاريخ الخدمة وسبب الفاتورة.

إذا حصلت على فاتورة أو طلب منك دفع مبلغ مشترك، فيمكنك أيضًا تقديم نموذج الشكوى. ستحتاج إلى إخبارنا كتابيًا لماذا اضطررت إلى دفع مقابل السلعة أو الخدمة. سنقرأ شكواك ونقرر ما إذا كان يمكنك استرداد الأموال. للأسئلة أو لطلب نموذج الشكوى، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

الإحالات

سوف يعطيك طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) بيان إحالة لإرسالك إلى أخصائي إذا كنت بحاجة إلى ذلك. أخصائي هو طبيب أسنان لديه تعليم إضافي في مجال واحد من طب الأسنان. سيعمل طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) معك لاختيار متخصص. يمكن لمكتب طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) مساعدتك في أخذ موعد لرؤية المتخصص.

قد يمنحك طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) نموذجًا لاصطحابه إلى طبيب الأسنان المتخصص. سيقوم طبيب الأسنان المتخصص بملء النموذج وإرساله مرة أخرى إلى طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك. للحصول على نسخة من سياسة الإحالة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). لا تحتاج إلى إحالة لـ:

- زيارات طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD)
- رعاية عاجلة أو طارئة

موافقة مسبقة

بالنسبة لبعض أنواع الرعاية، سيتعين على طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) أو طبيب الأسنان المختص الخاص سؤالا قبل حصولك على الرعاية. وهذا ما يسمى إذن مسبق أو موافقة مسبقة. هذا يعني ان توافق **Health Net** على أن الرعاية ضرورية طبيًا.

الرعاية ضرورية طبيًا إذا كانت تهدف إلى الوقاية من أمراض الفم والوجه والألم، والقضاء عليها، لاستعادة شكل ووظيفة الأسنان، أو لتصحيح تشوه الوجه أو خلل وظيفي. يجب أن تفي خدمات طب الأسنان بقواعد برنامج **Medi-Cal** للضرورة الطبية.

تحتاج خدمات طب الأسنان هذه إلى موافقة مسبقة، حتى إذا تلقيتها من مقدم الخدمات المسجل في شبكة **Health Net**:

- قنوات الجذر
- التيجان
- طقم أسنان كامل
- تبديل طقم أسنان
- التنظيفات العميقة (قياس وتخطيط الجذر)

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع **www.hndental.com**.



■ التخيير العام والتخيير الرابع

إن خدمات طب الأسنان الأخرى التي يوصي بها طبيب الأسنان قد تتطلب أيضًا موافقة مسبقة. بالنسبة لبعض الخدمات، مثل الرعاية من طبيب أسنان متخصص، فإنك تحتاج إلى موافقة مسبقة إذا حصلت على الرعاية خارج الشبكة. سنقرر خلال 5 أيام عمل، للخدمة الروتينية، أو 72 ساعة للرعاية العاجلة. نراجع الطلب لتحديد ما إذا كانت الرعاية ضرورية وتغطيتها طبيياً. لا ندفع للمراجعين لدينا لرفض التغطية أو خدمات طب الأسنان. إذا لم نوافق على الرعاية، فسنخبرك بالسبب. سوف نتصل بك شبكة **Health Net** إذا كنا بحاجة إلى مزيد من المعلومات أو مزيد من الوقت لمراجعة طلبك.

الآراء الثانية

قد ترغب في الحصول على رأي ثانٍ حول الرعاية التي يقول عنها طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك بأنك بحاجة إليها، أو حول خطة التشخيص أو العلاج. على سبيل المثال، قد ترغب في الحصول على رأي ثانٍ إذا لم تكن متأكدًا من أنك بحاجة إلى علاج أو جراحة موصوفة. للحصول على رأي ثانٍ، اتصل بطبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك. يمكن أن يحيلك طبيب أسنان الرعاية الأولية (PCD) الخاص بك إلى مقدم خدمات في الشبكة للحصول على رأي ثانٍ. أو اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). سوف ندفع مقابل رأي ثانٍ إذا طلبت أنت أو طبيب الشبكة الخاص بك الحصول على الرأي الثاني من طبيب أسنان في الشبكة. لا تحتاج إلى إذن منا للحصول على رأي ثانٍ إذا تمت الموافقة على طبيب الأسنان الذي تختاره للرأي الثاني. إذا كان لديك طلب عاجل، فسنقرر خلال 72 ساعة.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

إذا رفضنا طلبك للحصول على رأي ثانٍ، فيجوز لك تقديم طلب التماس. لمعرفة المزيد حول الالتماسات، اذهب إلى [صفحة 55](#) من هذا الكتيب.

الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب

يجب على **Health Net** تقديم المواعيد خلال الأطر الزمنية التالية:

- المواعيد الروتينية (بما في ذلك الرعاية الوقائية) - 4 أسابيع
- المواعيد التخصصية - 30 يوم عمل (للأعمار +21)؛ 30 يومًا تقويميًا (للأعمار أقل من 21 عامًا)
- مواعيد الرعاية العاجلة - 72 ساعة
- رعاية الطوارئ - يجب أن تكون متاحة على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع



4. المزايا والخدمات

ما يغطي خطة الأسنان الخاصة بك

في هذا القسم، نوضح جميع خدماتك المغطاة كعضو في Health Net. إن خدماتك المغطاة مجانية طالما كانت ضرورية طبياً. الرعاية ضرورية طبياً إذا كانت تهدف إلى الوقاية من أمراض الفم والوجه والألم، والقضاء عليها، لاستعادة شكل ووظيفة الأسنان، وتصحيح تشوه الوجه أو خلل وظيفته.

نحن نقدم هذه الأنواع من خدمات طب الأسنان:

نوع الخدمة	الأمثلة
<input type="checkbox"/> التشخيصية	الفحوصات والأشعة السينية
<input type="checkbox"/> الوقائية	تنظيفات للأسنان، علاجات الفلوريد ، الختام الختام السني
<input type="checkbox"/> التصليح/التجديد	الحشوات، التيجان
<input type="checkbox"/> اللبنة	بَضْع اللبّ وقنوات الجذر
<input type="checkbox"/> اللثة	جراحة اللثة
<input type="checkbox"/> الوصلات السننية القابلة للإزالة	طقم الأسنان الفوري والكامل
<input type="checkbox"/> جراحة الوجه و الفكين	القلع
<input type="checkbox"/> تقويم الأسنان	مقوم الأسنان
<input type="checkbox"/> الملاحق	التخدير، التخدير العام

اقرأ ملخص المزايا وكل قسم من الأقسام أدناه لمعرفة المزيد حول الخدمات الدقيقة التي يمكنك الحصول عليها.



ملخص المزيا

فيما يلي ملخص لمزيا الأسنان للبالغين والأطفال:

موجود في المرفق (SNF / ICF)	الأمور ذات صلة بالحمل	النطاق المحدود	النطاق العام	الإجراء
✓	✗	✗	✓	التقييم الشفوي (أقل من 3 سنوات فقط)
✓	✓	✗	✓	الفحص الأولي (العمر +3)
✓	✓	✗	✓	الفحص الدوري (العمر +3)
✓	✓	✗	✓	التنظيفات العادية
✓	✓	✗	✓	الفلورايد
✓	✓	✗	✓	خدمات التصليح/التجديد - الحشوات / التيجان
✓	✓	✗	✓	التيجان*
✓	✓	✗	✓	قياس وتخطيط الجذر (التنظيف العميق)**
✓	✗	✗	✗	صيانة اللثة (اللثة)
✓	✓	✗	✓	القنوات الجذرية الأمامية (أمامية)
✓	✓	✗	✓	القنوات الجذرية الخلفية (في الخلف)
✓	✓	✗	✓	أطقم الأسنان الجزئية
✓	✓	✗	✓	أطقم الأسنان الكاملة
✓	✓	✓	✓	الاستخراج / جراحة الفم والوجه والفكين
✓	✓	✓	✓	خدمات الطوارئ

الاستثناءات:

- * لا مزيا تحت سن 13.
2. فوق سن 21، يسمح في ظل ظروف خاصة للأسنان الخلفية.
- ** لا مزيا تحت سن 13. المسموح به في ظل ظروف خاصة.



تواتر الخدمات

يتم تغطية خدمات طب الأسنان إذا لزم الأمر طبيياً. ومع ذلك، بالنسبة لبعض الخدمات، هناك حدود لعدد المرات التي قد تتلقى فيها الخدمة خلال فترة زمنية محددة. فيما يلي خدمات مشتركة حيث توجد حدود:

- الفحوصات- كل 6 أشهر (دون سن 21)؛ كل 12 شهراً (فوق سن 21)
- الأشعة السينية - كل 6 أشهر
- أشعة الفم الكاملة - كل 36 شهراً
- أشعة سينية بانورامية - كل 36 شهراً
- تنظيف الأسنان - كل 6 أشهر (تحت سن 21) ؛ كل 12 شهراً (فوق سن 21)
- الفلورايد الموضعي - كل 6 أشهر (تحت سن 21) ؛ كل 12 شهراً (فوق سن 21)
- الختام السنوي - كل 36 شهر (تحت سن 21)
- الحشوات - كل 12 شهراً (لكل سن لبني للطفل) ؛ كل 36 شهر (لكل سن دائم)
- التيجان - كل 5 سنوات (فوق سن 13)
- التنظيف العميق (قياس / تخطيط الجذر) - كل 24 شهراً لكل رباعي (فوق سن 13)
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية - كل 5 سنوات
- إصلاح أسنان وجسور- مرتين في السنة

خدمات رعاية أسنان الأطفال الإضافية

خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT)

نحن نغطي خدمات EPSDT. تشمل خدمات EPSDT جميع الخدمات التي تغطيها Denti-Cal. إذا كنت دون سن 21 ، فقد تتلقى خدمات إضافية لا تغطيها Denti-Cal طالما كانت ضرورية طبيياً. هذه الخدمات هي بالإضافة إلى مزايا Denti-Cal العادية.

إذا كنت بحاجة إلى إحدى هذه الخدمات الإضافية، فسيسألنا طبيب الأسنان الخاص بك. يتم إرسال جميع الطلبات إلى Health Net للموافقة.

إذا كنت تريد المزيد من المعلومات حول مزايا EPSDT، فاتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

النقل الطبي غير الطارئ

يحق لك استخدام النقل الطبي غير الطارئ (NEMT) عندما لا تكون قادراً جسدياً أو طبيياً على الوصول إلى موعدك الطبي بالسيارة أو الحافلة أو القطار أو التاكسي، وتدفع الخطة لحالتك المتعلقة بالأسنان.

NEMT هي سيارة إسعاف أو عربة نقل أو عربة نقل على كرسي متحرك أو نقل جوي. NEMT ليست سيارة أو حافلة أو سيارة أجرة. تسمح Health Net بأقل تكلفة باستخدام NEMT لاحتياجاتك الطبية عندما تحتاج إلى الوصول لموعدك. هذا يعني، على سبيل المثال، إذا كنت قادراً جسدياً أو طبيياً على النقل بواسطة سيارة على كرسي متحرك، لن تدفع Health Net تكاليف سيارة إسعاف. يحق لك فقط بالنقل الجوي إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري غير ممكن.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



يجب استخدام NEMT عندما يكون هناك:

- يكون هناك ضرورة جسدية أو طبية كما هو محدد بوصفة مكتوبة من قبل الطبيب؛ أو
- لا يمكنك استخدام حافلة أو سيارة أجرة أو سيارة أو باص جسديًا أو طبيًا للوصول إلى موعدك؛
- يكون هناك موافقة مسبقة من قبل Health Net مع وصفة طبية مكتوبة من قبل الطبيب.

لطلب NEMT، يرجى الاتصال ب Health Net على الرقم 877-550-3868 على الأقل 10 أيام عمل من (الاثنين - الجمعة) قبل موعدك. لأخذ المواعيد العاجلة، يرجى الاتصال في أقرب وقت ممكن. يُرجى أن يكون معك رقم العضوية الخاص بك عند الاتصال.

حدود NEMT

لا يوجد حدود للحصول خدمة NEMT للذهاب أو العودة من مواعيد الأسنان المشمولة تحت Health Net عندما يتم وصف ذلك من مقدم الخدمات.

لماذا لا تنطبق؟

إذا كانت حالتك الجسدية والطبية تتيح لك الوصول إلى موعدك الطبي بالسيارة أو الحافلة أو التاكسي أو أي وسيلة نقل أخرى يسهل الوصول إليها. لن يتم توفير خدمة النقل إذا كانت الخدمة غير مغطاة من قبل Health Net. توجد قائمة بالخدمات المغطاة في دليل الأعضاء هذا.

التكلفة على حساب الأعضاء

لا يوجد أي تكلفة عندما يكون النقل مسموحًا به من قبل Health Net.

النقل غير الطبي

يمكنك استخدام النقل غير الطبي (NMT) عندما يكون:

- النقل من وإلى موعد ضمن الخدمة المغطاة من قبل Health Net والتي يحددها مقدم الخدمة.

تسمح Health Net لك باستخدام سيارة أو سيارة أجرة أو حافلة أو أي وسيلة عامة / خاصة أخرى للوصول إلى موعدك الطبي للخدمات الطبية المغطاة بالخطوة بما في ذلك تعويض عن الأميال عندما يكون النقل في سيارة خاصة يتم ترتيبها بواسطة المستشفى وليس من خلال وسيط نقل، تذاكر الحافلة وقسائم سيارات الأجرة أو تذاكر القطار. تسمح Health Net بأقل تكلفة لأي نوع من NMT ضمن احتياجاتك الطبية المتوفرة في وقت الموعد الخاص بك.

لطلب خدمات NMT، يرجى الاتصال ب Health Net على الرقم 877-550-3868 أو على الأقل قبل 10 أيام عمل (من الاثنين إلى الجمعة) من موعدك أو الاتصال بأسرع ما يمكن عندما يكون لديك موعد عاجل. يُرجى أن يكون معك رقم العضوية الخاص بك عند الاتصال.



حدود NMT

لا يوجد حدود للحصول خدمة NMT للذهاب أو العودة من مواعيد الأسنان المشمولة تحت Health Net عندما يتم وصف ذلك من مقدم الخدمات.

لماذا لا تنطبق؟

لا تنطبق NMT إذا:

- سيارة إسعاف أو عربة نقل أو عربة نقل على كرسي متحرك أو نقل جوي، أو أي شكل آخر من أشكال NEMT مطلوب طبيًا للوصول إلى الخدمة المغطاة.
- الخدمة غير مغطاة من قبل Health Net. توجد قائمة بالخدمات المغطاة في دليل الأعضاء هذا.

التكلفة على حسب الأعضاء

لا يوجد أي تكلفة عندما يكون النقل مسموحًا به من قبل Health Net.

ما الذي لا تغطيه خطة الأسنان الخاصة بك

خدمات الأسنان المقدمة خارج مقاطعة لوس أنجلوس لا يتم تغطيتها إلا إذا كانت حالة طارئة.

لا تغطي Medi-Cal خدمات طب الأسنان هذه، لأشخاص فوق سن 21:

- التيجان مع المعادن النبيلة الغالية (الذهب)
- ري اللثة
- أطقم الأسنان الجزئية ذات القاعدة المرنة
- استشارات طبيب الأسنان التخصصي
- علاج تقويم الأسنان (الأقواس)
- تيجان المختبر على الأسنان الخلفية التي لا تدعم حيث يوجد علاج مخطط لها
- أطقم الأسنان الجزئية ما لم يكن هناك طقم أسنان كامل موجود أو مخطط له على القوس الآخر
- الخدمات ذات الصلة بالزرع ما لم تكن هناك ظروف طبية استثنائية
- طقم أسنان جزئي ثابت (جسر) ما لم تكن هناك حالات طبية استثنائية

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان ، فاتصل بـ Denti-Cal على الرقم 1-800-322-6384 (الهاتف النصي 1-800-735-2922). يمكنك أيضًا زيارة موقع Denti-Cal على الرابط denti-cal.ca.gov.

الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها Health Net أو Medi-Cal

هناك بعض الخدمات التي لا يمكن أن تغطيها Health Net ولا Medi-Cal، بما في ذلك:

- خدمات كاليفورنيا للأطفال (CCS)
- خدمات غير متعلقة بالأسنان

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



- أي خدمة طب الأسنان ليست مغطاة من قبل برنامج Medi-Cal Dental
- بدأت خدمات طب الأسنان قبل تفعيل التغطية أو بعد إنهاء التغطية الخاصة بالخطوة
- خدمات الأسنان، والإجراءات، والأجهزة أو الترميم لعلاج ضعف مفصل الفك الصدغي (TMJ)
- خدمات الأسنان التي يتم تحديدها لتكون لأغراض تجميلية بناءً على المراجعة المهنية
- خدمات الأسنان التي تم تحديدها على أنها ليست ضرورية من الناحية الطبية بناءً على المراجعة المهنية
- خدمات الأسنان لاستعادة بنية الأسنان المفقودة بسبب الكشط أو التآكل أو طحن الأسنان أو الكز على الأسنان
- خدمات الأسنان أو الأجهزة التي يتم توفيرها من قبل طبيب أسنان متخصص في التركيبات السنية.
- خدمات الأسنان لإزالة الأسنان الطاحنة الثالثة (أسنان العقل) التي ليس لها علامات التسوس، والألم والعدوى التي لا رجعة فيها و / أو الأسنان التي لا تمنع وجع الأسنان الأخرى.
- خدمات الأسنان التي من شأنها أن تغير طريقة توحيد الأسنان من أجل العض والمضغ
- أي خدمة طب أسنان تُجرى خارج مكتب طب الأسنان المعين، ما لم تأذن صراحة Health Net
- أي خدمة روتينية في طب الأسنان التي يؤديها طبيب أسنان أو طبيب أسنان متخصص في المستشفى الداخلي / العيادات الخارجية في المستشفى

اقرأ كل قسم من الأقسام أدناه لمعرفة المزيد. أو اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

خدمات كاليفورنيا للأطفال (CCS)

- CCS هو برنامج حكومي يعامل الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الذين لديهم ظروف صحية معينة أو أمراض أو مشاكل صحية مزمنة وتطبق عليهم قواعد برنامج CCS. إذا اعتقدت Health Net أو طبيب أسنان الرعاية الأولية أن طفلك لديه حالة CCS، وسيتم إحالته/ها إلى برنامج CCS.
- سيقدر موظفو برنامج CCS ما إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات CCS. إذا كان بإمكان طفلك/طفلاتك الحصول على هذه الأنواع من الرعاية، فسوف يعامله/ها مقدمو خدمات CCS على أنها حالة CCS. ستستمر Health Net في تغطية أنواع الخدمة التي لا علاقة لها بحالة CCS، مثل الفحوصات الجسدية والصحية واللقاحات للأطفال.
- لا تغطي Health Net الرعاية المقدمة من برنامج CCS. لكي تغطي CCS هذه المشكلات، يجب أن توافق CCS على مقدم الخدمات والخدمات والمعدات.
- لا تغطي CCS جميع المشاكل. تغطي CCS معظم المشكلات التي تم سببها إعاقة بدنية أو التي تحتاج إلى علاج بالأدوية أو الجراحة أو إعادة التأهيل. تغطي CCS الأطفال الذين يعانون من مشاكل مثل:

- داء قلبي خلقي
- أمراض السرطان
- الأورام
- الهيموفيليا مرض بالدم
- فقر الدم المنجلي
- مشاكل بالغدة الدرقية
- مرض السكري
- مشاكل مزمنة خطيرة في الكلى
- مرض الكبد
- مرض معوي
- الشفة/الحنك المشقوق
- السنسنة المشقوقة
- فقد حدة السمع
- إعتام عدسة العين

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



- شلل دماغي
- النوبات التي لا يتم السيطرة عليها
- التهاب المفاصل الروماتويدي
- ضمور العضلات
- فيروس نقص المناعة (AIDS)
- إصابات شديدة في الرأس أو الدماغ أو الحبل الشوكي
- حروق شديدة
- أسنان ملتوية بشدة

تدفع الدولة لخدمات CCS. إذا كان طفلك غير مؤهل للحصول على خدمات برنامج CCS، فسوف يستمر في الحصول على الرعاية الطبية اللازمة من قبل Health Net.

لمعرفة المزيد عن CCS، اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).

تنسيقُ المزاييا

تقدم Health Net خدمات لمساعدتك في تنسيق احتياجات العناية بالأسنان دون أي تكلفة عليك. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بشأن رعاية الأسنان الخاصة بك أو عن رعاية أسنان طفلك، اتصل على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).



5. الحقوق والمسؤوليات

كعضو في Health Net، لديك بعض الحقوق والمسؤوليات. سيشرح هذا الفصل تلك الحقوق والمسؤوليات. سيوفر هذا الفصل أيضًا إشعارات قانونية يحق لك الحصول عليها كعضو Health Net.

حقوقك

- يتمتع أعضاء Health Net بهذه الحقوق:
- أن يعاملوا باحترام، مع إيلاء الاعتبار الواجب لحق العضو في الخصوصية والحاجة من أجل الحفاظ على سرية المعلومات الطبية والعضوية للعضو.
 - تزويدهم بمعلومات حول الخطة وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة.
 - يكونوا قادرين على اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية ضمن شبكة المتعاقد.
 - المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن رعاية الأسنان الخاصة بهم، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
 - التعبير عن التظلمات، شفهيًا أو كتابيًا، بشأن المنظمة أو الرعاية التي يتلقونها.
 - تلقي خدمات الترجمة الشفوية للغتهم.
 - الوصول إلى المراكز الصحية المؤهلة فيدراليا، و Indian Health Service Facilities، وخدمات الطوارئ خارج شبكة المتعاقد بموجب القانون الاتحادي.
 - طلب جلسة استماع حكومية، بما في ذلك معلومات عن الظروف التي يمكن في ظلها عقد جلسة معجلة.
 - إذا كان ذلك مناسبًا من الناحية القانونية، الحصول على نسخ من أو تعديل أو تصحيح سجل طب الأسنان.
 - فسخ عقد العضوية عند الطلب.
 - استلام المواد المكتوبة للعضو بتنسيقات بديلة (بما في ذلك طريقة برايل، والطباعة كبيرة الحجم، وتنسيق الصوت) وذلك عند طلب تنسيق معين وفي الوقت المناسب ووفقًا لقانون (12) (b) W&I Code 14182 .
 - أن تكون الخدمة خالية من أي شكل من أشكال ضبط النفس أو العزلة وغير مستخدمة كوسيلة للإكراه أو الانضباط، والراحة، أو الانتقام.
 - تلقي المعلومات حول خيارات العلاج المتاحة والبدائل، المقدمة بطريقة مناسبة لحالة العضو وقدرته على الفهم.
 - تلقي نسخة من سجلاته أو سجلات رعاية الأسنان الخاصة به، وطلب تعديلها أو تصحيحها، على النحو المحدد في اللوائح الفيدرالية.
 - حرية ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلبيًا على كيفية المعاملة من قبل المقاول أو مقدمي الرعاية أو الدولة.

مسؤولياتك

يتحمل أعضاء Health Net هذه المسؤوليات:

- اعط طبيب الأسنان الخاص بك، وعلى حد علمك، المعلومات الصحيحة عن صحتك الجسدية والأسنان
- أخبر طبيبك إذا كان لديك أي تغييرات مفاجئة على صحتك الجسدية والأسنان
- أخبر طبيبك أنك تفهم خطة العلاج وما هو مطلوب منك
- البقاء على خطة العلاج التي فهمتها ووافقت عليها مع طبيب الأسنان الخاص بك
- الحفاظ على مواعيدك المخططة مع طبيب الأسنان الخاص بك

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



- إخبار طبيب الأسنان في وقت مبكر إذا كنت غير قادر على التزام بمواعيدك المخططة
- أفعالك إذا رفضت العلاج أو لم تتبع خطة علاج طبيب الأسنان الخاص بك وتعليماته ونصائحه
- دفع أي رسوم أو أموال متفق عليها إلى مكتب طب الأسنان في أقرب وقت ممكن
- اتباع جميع قواعد مكتب طب الأسنان حول الرعاية والسلوك

إخطار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يصف سياساتنا وإجراءاتنا للحفاظ على سرية سجلات رعاية الأسنان وسيتم تقديمه لك عند الطلب. وفقاً لما يقتضيه القانون، يتعلق هذا الإشعار بحقوقك واجباتنا القانونية وممارسات الخصوصية فيما يتعلق بخصوصية معلومات الصحة الشخصية (PHI). يتحدث هذا الإشعار أيضاً عن الطريقة التي يمكننا بها جمع معلوماتك الصحية الشخصية (PHI) واستخدامها والكشف عنها. يجب أن نتبع أوامر الإشعار المعمول بها حالياً. نحن نحفظ بالحق في إجراء تغييرات على هذا الإشعار من وقت لآخر ولجعل الإشعار الذي تم تغييره فعالاً لجميع معلومات الصحة الشخصية (PHI) التي نحفظ بها. يمكنك العثور على إشعار الخصوصية المحدث على موقعنا www.hndental.com.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (800-977-7307) (الهاتف النصي 711) من الاثنين إلى الجمعة للحصول على نسخة خطية من هذا الإخطار

إشعار حول القوانين

تنطبق العديد من القوانين على دليل الأعضاء هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى إذا لم يتم تضمين القوانين أو شرحها في هذا الكتيب. القوانين الرئيسية التي تنطبق على هذا الكتيب هي قوانين الولايات والقوانين الفيدرالية المتعلقة ببرنامج Medi-Cal. قد تنطبق القوانين الفيدرالية وقوانين الولايات الأخرى أيضاً.

إشعار حول Medi-Cal باعتباره دافع الملاذ الأخير

في بعض الأحيان، يتعين على شخص آخر أن يدفع أو لاً مقابل الخدمات التي نقدمها لك. على سبيل المثال، إذا كان لديك بالفعل تأمين صحي بأسعار معقولة من صاحب العمل.

كعضو في Health Net، سنتلقى دائماً مزايا Medi-Cal الخاصة بك. ومع ذلك، إذا كان لديك تغطية بموجب خطة أو سياسة من أي خطة صحية أخرى، فإن تغطيتك بموجب هذه الخطة تعد مزايا ثانوية لرعاية الأسنان.

إن إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا ("DHCS") لها الحق والمسؤولية في جمع خدمات Medi-Cal المغطاة حيث لا تعتبر Medi-Cal المسدد الأول للمبلغ.

يتوافق برنامج Medi-Cal مع القوانين واللوائح الفيدرالية والولائية المتعلقة بالمسؤولية القانونية للأطراف الثالثة المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية للمستفيدين. سنتخذ جميع التدابير المعقولة لضمان أن يكون برنامج Medi-Cal هو المسدد الأخير للمبلغ.

إشعار تحديد المزايا السلبية

يجب أن نستخدم نموذج إشعار تحديد المزايا المتعسرة (NABD) لإعلامك برفض أو إنهاء أو تأخير أو تعديل في المزايا. إذا كنت لا توافق على قرارنا، فيمكنك تقديم التماس لخطتنا.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



6. الإبلاغ وحل المشكلات

هناك نوعان من المشاكل التي قد تواجهها في خطة الأسنان الخاصة بك:

- **الشكوى (أو التظلم)** هو عندما يكون لديك مشكلة مع **Health Net** أو من مقدم الخدمة، أو مع العناية بالأسنان أو العلاج الذي حصلت عليه من قبل مقدم الخدمة
- **الالتماس** هو عندما لا توافق على قرار **Health Net** بعدم تغطية الخدمات

يجب عليك أولاً استخدام عملية التظلم والالتماس الخاصة بـ **Health Net** لإعلامنا بمشكلتك. هذا لا يسلب أيًا من حقوقك وسيل انتصافك القانونية. لن نقوم أيضًا بالتمييز أو الرد عليك ضد ما قدمته في شكواك إلينا. إن إطلاعنا على مشكلتك سيساعدنا على تحسين الرعاية لجميع الأعضاء. إذا لم يتم حل شكواك، يمكنك ذلك تقديم شكوى إلى **Department of Managed Health Care (DMHC)**. إذا كنت لا توافق على نتيجة الالتماس الخاص بك، يمكنك تقديم ملفك إلى جلسة استماع من الولاية. يجب عليك إكمال عملية الالتماس في **Health Net** قبل أن تتمكن من تقديم تظلم إلى جلسة استماع من الولاية.

يمكنك أيضًا طلب مراجعة طبية مستقلة (IMR) من **DMHC**. مراجعة طبية مستقلة (IMR) هي استعراض محايد لقرار خطة رعاية الأسنان. تقرر مراجعة طبية مستقلة الضرورة الطبية والتغطية ونزاعات الدفع للخدمات العاجلة أو الطارئة. يجب عليك التقدم بطلب للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR) في غضون 6 أشهر بعد أن ترسل **Health Net** إليك قرارًا مكتوبًا بشأن الالتماس.

ومع ذلك، إذا طلبت جلسة استماع من الولاية أولاً، وكانت جلسة الاستماع قد حدثت بالفعل، لا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا طلبت مراجعة طبية مستقلة (IMR) ولم توافق على القرار، يمكنك مواصلة المطالبة بجلسة استماع من الولاية. يمكنك الحصول على المساعدة من **California Department of Managed Health Care**.

إن **California Department of Managed Health Care** هي المسؤولة عن تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك أي تظلم ضد خطتك الصحية، فيجب عليك أولاً الاتصال بالخطة الصحية الخاصة بك على الرقم **800-977-7307 (الهاتف النصي 711)** واستخدام خطة التظلم التابعة لخطة الرعاية الصحية الخاصة بك قبل الاتصال بـ **Department**. لا يؤدي استخدام إجراء التظلم هذا إلى حظر أي حقوق أو تعويضات قانونية محتملة قد تكون متاحة لك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن التظلم الذي ينطوي على حالة طوارئ، أو شكوى لم يتم حلها بشكل مرض من خلال خطة الرعاية الصحية الخاصة بك، أو التظلم الذي مر عليه أكثر من 30 يومًا دون حل، يمكنك الاتصال بالقسم للحصول على مساعدة. وقد تكون أيضًا مستحقًا للخضوع لمراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مؤهلاً للحصول على المراجعة الطبية المستقلة (IMR)، فإن عملية المراجعة الطبية المستقلة (IMR) ستوفر مراجعة نزيهة للقرارات الطبية التي تتخذها الخطة الصحية والمتعلقة بالضرورة الطبية لخدمة أو علاج مقترح، وقرارات التغطية للعلاجات ذات الطبيعة التجريبية أو التحقيقية، وخلافات الدفع مقابل خدمات الطوارئ الطبية أو العاجلة. يوفر القسم أيضًا رقم هاتف مجاني (**1-888-446-2219**) وخط **TDD (1-877-688-9891)** للذين يعانون من مشاكل في السمع أو النطق. يحتوي الموقع الإلكتروني للإدارة www.dmhc.ca.gov على نماذج للشكاوى ونماذج طلبات المراجعة الطبية المستقلة وإرشادات عبر الإنترنت.

يمكن أن يساعد أيضًا أمين المظالم لرعاية المدارة **Medi-Cal** التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا ("DHCS"). يمكن لأمين المظالم المساعدة في حل المشاكل التي لم يتم حلها؛ مشاكل في الانضمام إلى الخطة أو تغييرها أو تركها؛ وغيرها من المشاكل مع خطة الرعاية المدارة **Medi-Cal**. يمكنك الاتصال بأمين المظالم على الرقم **1-888-452-8609** من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 ص إلى 5:00 م

يمكنك أيضًا تقديم تظلم لدى مكتب أهلية المقاطعة الخاص بك حول أهلية **Medi-Cal**. إذا لم تكن متأكدًا من الشخص الذي يمكنك تقديم شكواك إليه، فاتصل على الرقم **800-977-7307 (الهاتف النصي 711)**.



الشكاوى

يمكن أن تكون الشكاوى (أو التظلم) تتعلق بالرعاية التي تحصل عليها من مقدمي خدمات الشبكة. يمكن أن تكون الشكاوى أيضًا بخصوص **Health Net**. انظر أدناه لمزيد من المعلومات حول الاستئنافات وجلسات الاستماع الرسمية. يمكنك تقديم شكاوى مع طبيب الأسنان الرعاية الأولية أو مع **Health Net**.

يمكنك تقديم شكاوى معنا عبر الهاتف أو البريد. لا يوجد حد زمني لتقديم الشكاوى.

لتقديم شكاوى عبر الهاتف، اتصل بمكتب طبيب الأسنان الرعاية الأولية أو اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). اذكر رقم تعريف خطة الأسنان الخاصة بك، اسمك، وسبب شكاوىك.

لتقديم شكاوى عبر الإيميل، اتصل على الرقم **877-550-3868** (الهاتف النصي 711). اطلب إرسال نموذج إليك. عندما تحصل على النموذج، قم بتعبأته. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة التعريف الخاصة بك بخطة رعاية الأسنان وسبب شكاوىك. أخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

أرسل النموذج إلى:

Health Net
Appeals & Grievances
P.O.Box 10348
Van Nuys, CA 91409

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكاوىك، يمكننا المساعدة. يمكننا أن نقدم لك خدمات اللغة مجاناً. اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

في غضون 5 أيام من تلقي شكاوىك، سوف نرسل لك رسالة لإعلامك بأننا قد تلقيناها. في غضون 30 يوماً، سنخبرك بكيفية حل مشكلتك.

إذا كنت تريد منا أن نتخذ قراراً سريعاً لأن الوقت الذي يستغرقه حل شكاوىك من شأنه أن يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل إلى خطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة).

لطلب مراجعة سريعة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). سنتخذ قراراً خلال 72 ساعة من تلقي شكاوىك.

الالتماسات

يختلف الالتماس عن الشكاوى. الالتماس هو طلب **Health Net** لمراجعة وتغيير قرار اتخذناه بشأن تغطية الخدمة المطلوبة. إذا أرسلنا إليك إشعاراً بتحديد المزايا المتعسرة (NABD) ولم توافق على قرارنا، فيمكنك تقديم طلب التماس، أو يمكنك تقديم طلب التماس الخاص بك بنفسك أو عبر طبيب الأسنان للرعاية الأولية الخاص بك.

يمكنك أيضاً تقديم التماس هاتفياً أو إلكترونياً: يجب عليك تقديم الالتماس خلال 60 يوماً من تاريخ الإشعار الذي تلقيته.

- لتقديم شكاوى عبر الهاتف، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). اذكر اسمك ورقم بطاقة التعريف الخاصة بالخطة الصحية والخدمة التي قدمت عليها التماس.
- لتقديم التماس عن طريق البريد، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). اطلب إرسال نموذج إليك. عندما تحصل على النموذج، قم بتعبأته. تأكد من تضمين اسمك ورقم بطاقة التعريف الخاص بخطة طب الأسنان والخدمة التي قدمت عليها التماس.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



أرسل النموذج إلى:

Health Net
النظلمات والالتماسات
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91409

إذا كان الإشعار الذي أرسلناه يخبرك بأن الخدمات ستتوقف، يمكنك الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء فترة الالتماس. للقيام بذلك، يجب عليك أنت أو طبيب الأسنان تقديم طلب التماس خلال 10 أيام من تاريخ إرسال الإشعار إليك. يجب أن نخبرنا أنك تريد متابعة تلقي الخدمات.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم التماسك، فيمكننا مساعدتك. يمكننا أن نقدم لك خدمات اللغة مجاناً. اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

في غضون 5 أيام من تلقي الالتماس، سوف نرسل لك رسالة تخبرك أننا تلقيناها. في غضون 30 يوماً، سنخبرك بقرار الالتماس.

إذا كنت أنت أو طبيبك تريد أن نتخذ قراراً سريعاً لأن الوقت الذي يستغرقه حل التماسك من شأنه أن يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل إلى خطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة). لطلب مراجعة سريعة، اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). سنتخذ قراراً خلال 72 ساعة من تلقي الالتماس الخاص بك.

جلسات الاستماع من الولاية

جلسات الاستماع من الولاية هي عبارة عن مقابلة مع أشخاص من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS). سيكون هناك قاضٍ للمساعدة على حل مشكلتك. يمكنك طلب جلسة استماع في الولاية فقط بعد إكمال عملية الالتماس داخل Health Net، وحيث لا تزال غير راضٍ عن القرار أو إذا لم تتلقَ قراراً بشأن الالتماس بعد 30 يوماً.

يمكنك طلب جلسة استماع من الولاية هاتفياً أو عبر البريد: يجب عليك تقديم طلب جلسة استماع من الولاية خلال 120 يوماً من تاريخ الإشعار الذي تلقينته بخصوص قرار الالتماس. يمكن أن يطلب منك PCD جلسة استماع من الولاية، إذا حصل/ت على موافقة من DSS. اتصل بـ DSS لمطالبة الدولة بمنح PCD الخاص بك طلب جلسة استماع من الولاية.

إذا كان الإشعار الذي أرسلناه يخبرك بأن الخدمات ستتوقف، يمكنك الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء جلسة الاستماع في الولاية. للقيام بذلك، يجب عليك أنت أو PCD طلب جلسة استماع في غضون 10 أيام من تاريخ إرسال الإشعار إليك. يجب أن تقول أنك تريد متابعة تلقي الخدمات.

لطلب جلسة استماع من الولاية عبر الهاتف، اتصل بوحدة الاستجابة العامة التابعة لدائرة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (DSS) على الرقم **1-800-952-5253**. (الهاتف النصي **1-800-952-8349**).

لطلب جلسة استماع من الولاية عبر البريد، املاً النموذج المقدم لك مع إشعار قرار الالتماس. أرسلها إلى:

إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية (California Department of Social Services)

قسم جلسات الاستماع من الولاية (State Hearings Division)

P.O. Box 944243, MS 09-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم طلب جلسة استماع من الولاية، فيمكننا مساعدتك. يمكننا أن نقدم لك خدمات اللغة مجاناً. اتصل على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711).

في الجلسة، ستقدم ما لديك. وسنقدم ما لدينا من جانبنا. قد يُستغرق التقرير في حالتك وإرسال جواب إليك 90 يوماً.

إذا كنت تريد منا أن نتخذ قراراً سريعاً لأن الوقت الذي تستغرقه جلسة الاستماع من شأنه أن يعرض حياتك أو صحتك أو

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضاً زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



6 | الإبلاغ وحل المشكلات

قدرتك على العمل إلى الخطر الكامل، يمكنك أنت أو طبيب أسنان للرعاية الأولية (PCD) مراسلة DSS. يمكنك طلب جلسة استماع من الولاية عاجلة (سريعة): يجب أن يتخذ DSS قرارًا في موعد لا يتجاوز 3 أيام عمل بعد تلقي طلبك. إذا كان لديك بالفعل جلسة استماع في الولاية، فأنت لا تستطيع طلب IMR. إذا طلبت مراجعة طبية مستقلة (IMR) ولم تكن سعيداً بالقرار، ما يزال يمكنك مواصلة المطالبة بجلسة استماع من الولاية.

الاحتيال والهدر وسوء المعاملة/الاستخدام

إذا كنت تشك في أن مقدم للخدمة أو شخصًا يحصل على Medi-Cal قد ارتكب عمليات احتيال أو إهدار أو سوء استخدام، فمن حقك ومسؤوليتك الإبلاغ عن ذلك.

يشمل الاحتيال والهدر وسوء المعاملة/الاستخدام الممارس من قبل مقدمي الرعاية:

- تغيير سجلات رعاية الأسنان
- وصف الأدوية أكثر مما هو ضروري طبيًا
- تقديم خدمات رعاية الأسنان بأكثر مما هو ضروري طبيًا
- تقديم فاتورة بالخدمات التي لم تقدم
- تقديم الفواتير للخدمات المهنية عندما لا يؤدي مقدم الخدمة خدمته
- يشمل الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة/الاستخدام الممارس من قبل الشخص الذي يحصل على مزايا: إقراض أو بيع أو إعطاء بطاقة التعريف الخاصة بخطة الأسنان أو بطاقة تعريف مزايا Medi-Cal (BIC) لشخص آخر
- الحصول على نفس العلاجات أو الأدوية من أكثر من مزود
- الذهاب إلى غرفة الطوارئ عندما لا تكون حالة طارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي لشخص آخر أو رقم بطاقة التعريف الخاصة بخطة طب الأسنان من قبل شخص آخر

للإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام، اكتب اسم وعنوان ورقم بطاقة التعريف للشخص الذي ارتكب الغش أو الهدر أو سوء المعاملة/الاستخدام. قدم أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان من مقدمي الرعاية. اذكر تواريخ الأحداث وملخصًا لما حدث بالضبط.

أرسل تقريرك إلى:

Health Net
Quality Management Department
P.O. Box 26110
Santa Ana, CA 92799-6110
الهاتف: 877-550-3868

أو اتصل على الخط الساخن المتاح على مدار 24 ساعة لتبليغ عن احتيال وهدر وسوء استخدام على الرقم 1-800-977-3565.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



7. أرقام وكلمات مهمة عليك معرفتها

الأرقام المهمة والمصطلحات الواجب معرفتها

- **Health Net** خدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711).
- المستفيدون من **Denti-Cal** اتصل على 800-322-6384 (الهاتف النصي 800-735-2922)
- مركز المساعدة الخاص بـ **DMHC** اتصل على 888-466-2219
- خيارات الرعاية الصحية – رعاية **Medi-Cal** المُدارة اتصل على 800-430-4263
- تحالف مستهلكي الخدمات الصحية اتصل على 888-804-3536
- أهلية **Medi-Cal** اتصل على 916-552-9200
- جلسة استماع عادلة من **Medi-Cal** اتصل على 800-952-5253 (الهاتف النصي 800-952-8349)
- الرعاية المُدارة من **Medi-Cal** اتصل على 916-449-2000
- أمين مظالم **Medi-Cal** اتصل على 888-452-8609

المصطلحات الواجب معرفتها

- إحالة:** عندما يذكر طبيب الرعاية الأولية الخاص بك إمكانية حصولك على الرعاية من مقدم رعاية آخر. تتطلب بعض الخدمات وأشكال الرعاية المغطاة إحالة والحصول على اعتماد مسبق.
- أخصائي البديليات السنية:** أخصائي في طب الأسنان تنحصر ممارسته على استبدال الأسنان المفقودة بأطعم، أو جسور، أو عناصر بديلة أخرى.
- أخصائي دواعم السن:** أخصائي في طب الأسنان تنحصر ممارسته على علاج الأمراض التي تصيب اللثة والأنسجة المحيطة بالأسنان.
- أخصائي طب الأسنان:** طبيب أسنان يقدم رعاية متخصصة مثل حشوات الأسنان، وجراحة الفم، وعلاج أسنان الأطفال، واللثة، وتقويم الأسنان المعوجة (التقويمات).
- أخصائي لب الأسنان:** أخصائي في طب الأسنان تنحصر ممارسته على علاج الأمراض أو الإصابات التي تصيب لب السن وجذره.
- استثناء:** يشير إلى أي إجراء أو خدمة لعلاج الأسنان غير متوفرين ضمن برنامج علاج الأسنان **Medi-Cal**.
- إشعار اعتماد (NOA):** نموذج على الكمبيوتر يُرسل إلى أطباء الأسنان ردًا على طلبهم باعتماد الخدمات. (راجع طلب اعتماد العلاج).
- اعتماد مسبق:** طلب من طبيب الأسنان لدى **Health Net** لاعتماد الخدمات قبل القيام بها. يتلقى أطباء الأسنان إشعار الاعتماد من الخطة بشأن الخدمات المعتمدة.
- أهلية:** تشير إلى استيفاء الشروط للحصول على مزايا **Medi-Cal**.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **800-977-7307** (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



7 | أرقام وكلمات مهمة عليك معرفتها

برنامج الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT): برنامج فيدرالي يقدم الرعاية الصحية للأطفال من خلال توفير الفحوصات الدورية، وخدمات العلاج والتشخيص. رعاية الأسنان المتضمنة في برنامج الفحص، والتشخيص، والعلاج مبكرًا وبشكل دوري (EPSDT).

برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا (CCS): برنامج للصحة العامة يقدم خدمات متخصصة للتشخيص، والمعالجة، وتقديم الأدوية الطبية للأطفال المستحقين لها تحت عمر 21 عامًا ممن تنطبق عليهم شروط الأهلية لبرنامج خدمات الأطفال بكاليفورنيا (CCS) كما تحدها لوائح الولاية.

بطاقة تعريف المستفيد (BIC): بطاقة التعريف المقدمة للمستفيدين من خلال إدارة خدمات الرعاية الصحية. تتضمن بطاقة تعريف المستفيد رقمه والمعلومات المهمة الأخرى عنه.

التصريح: انظر إلى تصريح سابق

تظلم: انظر إلى الشكوى.

تعريف: يشير إلى شيء ما يثبت هوية الشخص، مثل رخصة القيادة.

تغطية صحية أخرى / تأمين صحي آخر: تغطية الخدمات ذات الصلة بعلاج الأسنان التي يجوز لك الاستفادة منها بموجب أي خطة خاصة لعلاج الأسنان، أو أي برنامج تأمين صحي، أو أي برنامج رعاية آخر تابع للولاية أو برنامج فيدرالي، أو غير ذلك من الاستحقاقات القانونية أو التعاقدية.

التماس: طلب رسمي يطلب من Health Net مراجعة الخدمات المرفوضة للعلاج المقدم. قد يتم تقديم التماس من قبل طبيب الأسنان.

توازن المدفوعات: محاسبة المريض عن الفرق بين الأجر المعتاد لطبيب الأسنان والمبلغ المدفوع من Health Net. وباستثناء المشاركة في التسديد ومشاركة التكاليف، لا يسمح بتوازن المدفوعات عند التعامل مع الخدمات التي تغطيها الخطة.

توقيع: يشير إلى اسمك المكتوب بخط يدك.

جراح الفم: أخصائي طب الأسنان الذي تتعلق ممارسته فقط بالتشخيص والعلاج الجراحي للأمراض، والإصابات، والتشوّهات، والعيوب، ومظهر الفم، والفكين، والوجه.

جلسة استماع من الولاية: تمثل جلسة الاستماع من الولاية عملية قانونية تسمح للمستفيدين بطلب إعادة تقييم لأي طلب اعتماد للمعالجة (TAR) تم رفضه أو تعديله. كما تسمح للمستفيد أو لطبيب الأسنان بطلب إعادة تقييم حالة التعويض.

حالة طارئة بالأسنان: حالة في الأسنان من المتوقع أن يؤدي عدم الالتفات إليها في الحال إلى المخاطرة بصحة الشخص المصاب بها، مما يتسبب في حدوث ألم بالغ أو ضعف الوظائف العضوية.

حدود: تشير إلى عدد الخدمات المسموح بها، و/أو نوع الخدمة المسموح بها، و/أو خدمة علاج الأسنان المناسبة بأسعار معقولة للغاية.

حصة التكاليف: حصة تكاليف علاج الأسنان التي يجب على المستفيد دفعها أو الوعد بدفعها قبل مدفوعات Medi-Cal لذلك الشهر.

خدمات برنامج صحة الطفل والوقاية من الإعاقات (CHDP): خدمات الرعاية الصحية الوقائية للمستفيدين ممن تقل أعمارهم عن 21 عامًا وفقًا للوائح والقوانين المعمول بها في الولاية.

خدمات مغطاة: مجموعة من الإجراءات المتعلقة بطب الأسنان التي تمثل مزايا الخطة Health Net. لن تدفع الخطة سوى تكاليف الخدمات اللازمة طبيًا والتي يقدمها طبيب الأسنان لدى Health Net والتي تمثل مزايا برنامج طب الأسنان Medi-Cal.

خدمة غير مغطاة: إجراء أو خدمة في علاج الأسنان خارج المزايا المغطاة.

دليل مقدمي الرعاية: قائمة بجميع مقدمي الرعاية في شبكة Health Net.

رعاية تسكين الألم: علاج يخفف الألم دون حل المشكلة التي تسببه، أو يحلها فقط بشكل مؤقت.

رعاية طارئة: فحص للأسنان و/أو تقييم يجريه طبيب الأسنان لدى Health Net أو أخصائي طب الأسنان لتحديد ما إذا كانت هناك حالة طارئة بالأسنان أم لا، وتقديم الرعاية لعلاج أي أعراض طارئة حسب قدرة المرفق ووفقًا لمعايير الرعاية المعتمدة بشكل مهني.

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800-977-7307 (الهاتف النصي 711). نحن متاحون من الاثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. إن المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل في كاليفورنيا على الرقم 711. يمكنك أيضًا زيارتنا عبر الإنترنت على الموقع www.hndental.com.



رمز الإجراء: رقم الرمز الذي يحدد خدمة طبية أو علاج أسنان.

سوسة/ نخر الأسنان: مصطلح آخر لتسوس الأسنان أو تسوس الأسنان.

شكوى: تعبير شفهي أو مكتوب عن عدم الرضا، ويتضمن ذلك عدم الرضا عن جودة الرعاية، وتقديم أنت الشكوى، أو طبيب الأسنان الخاص بك. يمكن أيضاً تقديم شكوى بواسطة ممثلك.

ضرورة طبية: تغطي الخدمات الضرورية والمناسبة لعلاج الأسنان، واللثة، ودعم بنية الأسنان، وتكون (أ) مقدمة وفقاً لمعايير ممارسة معتمدة مهنيًا؛ (ب) مقررة من قبل طبيب الأسنان المعالج لتناسقها مع حالة الأسنان؛ و(ج) تمثل أنسب الخدمات من حيث نوعها ومستواها عند الحديث عن المخاطر المحتملة، والمزايا، والخدمات المغطاة التي تعد خيارًا بديلاً.

طبيب أسنان **Denti-Cal**: طبيب أسنان تم اعتماده لتقديم الخدمات المغطاة من **Medi-Cal** للمستفيدين منها.

طبيب أسنان غير مشارك: طبيب أسنان غير معتمد لتقديم الخدمات للمستفيدين المؤهلين لدى **Medi-Cal**.

طبيب أسنان للأطفال: أخصائي طب الأسنان الذي تتعلق ممارسته فقط بعلاج الأطفال منذ الولادة وحتى البلوغ، حيث يقدم العلاج عن طريق الرعاية الوقائية الأولية والكاملة.

طبيب تقويم الأسنان: خصائي طب الأسنان الذي تتعلق ممارسته فقط بالوقاية من المشكلات وعلاجها بالطريقة التي تجعل الأسنان العليا والسفلى متناسقة معاً عند قضم الطعام أو مضغه.

طلب اعتماد العلاج (**TAR**): طلب يرسله طبيب أسنان **Health Net** للحصول على موافقة على بعض الخدمات المغطاة قبل بدء العلاج. يتطلب الأمر وجود طلب اعتماد العلاج لخدمات معينة وفي ظل ظروف خاصة.

طلب اعتماد العلاج / نموذج الشكوى: النموذج الذي يستخدمه طبيب الأسنان عند طلب إذن لتقديم الرعاية أو لتلقي مبلغ من المال مقابل رعاية مكتملة.

فحص سريري: فحص يجريه طبيب الأسنان للإدلاء برأيه حول مدى ملائمة العلاج المقترح أو المقدم من طبيب أسنان خطة **Health Net** المختلف. قد تتطلب **Health Net** إجراء فحص سريري في ظل ظروف محددة.

قسط التأمين: مبلغ المال الذي يجب على الشخص دفعه شهرياً لتغطية تأمين رعاية الأسنان. لا يتعين على أعضاء الخطة دفع قسط التأمين.

متطلبات: تشير إلى الشيء الواجب عليك فعله، أو القواعد التي يتعين عليك اتباعها.

مزايا: خدمات طب الأسنان اللازمة (المطلوبة) طبيياً التي يقدمها طبيب الأسنان التابع للخطة والتي تتوفر من خلال برنامج طب الأسنان **Medi-Cal**.

المستفيد: شخص مؤهل للحصول على مزايا **Medi-Cal**.

مسؤولية: تشير إلى الشيء الواجب عليك فعله، أو يتوقع منك فعله.

مشاركة في التسديد: جزء صغير من أجر طبيب الأسنان يدفعه المستفيد.

مطبق: ينطبق أو يشير إلى وجود تأثير على شخص ما أو شيء ما.

مقدم الرعاية: طبيب أسنان، أخصائي صحة الأسنان مسجل في الممارسة البديلة، مجموعة أطباء الأسنان، كلية طب الأسنان، أو عيادة طب الأسنان. مقدم مسجل في برنامج **Medi-Cal Dental** الذي يقدم خدمات طب الأسنان لأعضاء الخطة.

مقدم رعاية الأسنان المشارك: مقدم مسجل في برنامج **Medi-Cal Dental** الذي يقدم خدمات طب الأسنان لأعضاء الخطة.

مقدم رعاية خارج الشبكة: مقدم رعاية خارج شبكة **Health Net's**.

نطاق الخدمة: النطاق الجغرافي حيث تقدم **Health Net** خدماتها. ويتضمن ذلك مقاطعة لوس أنجلوس.

