



# دليل الأعضاء

---

ما تحتاج إلى معرفته حول المزايا المستحقة

الدليل الجامع للتغطية واستمارة الإفصاح الخاصة بـ Health Net

2020

# لغات وتنسيقات أخرى

## لغات أخرى

يمكنك الحصول على دليل الأعضاء هذا وغيره من مواد الخطة بلغات أخرى بشكل مجاني. تفضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني. كما ينبغي قراءة دليل الأعضاء هذا لمعرفة المزيد عن خدمات المساعدة اللغوية في مجال الرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة التحريرية والفورية.

## تنسيقات أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات مجانًا بتنسيقات أخرى، كطريقة برايل أو الطباعة بالأحرف الكبيرة حتى قياس 18 درجة أو بتسجيل صوتي. تفضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

## خدمات الترجمة الفورية

لن تضطر إلى الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء ليحلّ محل المترجم الفوري. وللحصول على خدمة الترجمة الفورية المجانية، والخدمات اللغوية والثقافية والمساعدة على مدى 24 ساعة يوميًا ولـ 7 أيام في الأسبوع، أو للحصول على هذا الدليل بلغة أخرى، تفضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية: 711). ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**English:** If you, or someone you're helping, has questions about Health Net Community Solutions, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**العربية:** إذا كانت لديك أو لدى شخص ما تساعده أي استفسارات عن Health Net Community Solutions، فلديك الحق في تلقي المساعدة والمعلومات بلغتك مجاناً. وللتحدث إلى مترجم فوري، اتصل على الرقم (لمستخدمي الهواتف النصية: 711) 1-800-675-6110

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, հարցեր ունեք Health Net Community Solutions-ի մասին, դուք իրավունք ունեք ստանալ օգնություն և ձեր լեզվով անվճար տեղեկություններ: Թարգմանչի հետ խոսելու համար զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY: 711) հեռախոսահամարով

**Chinese (Traditional):** 如果您或您協助的人士對 Health Net Community Solutions 有疑問，您有權免費取得以您的語言提供的協助及資訊。如欲取得口譯員協助，請致電 1-800-675-6110 (TTY: 711)

---

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**Panjabi (Punjabi):** ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਦੇ Health Net Community Solutions (ਹੈਲਥ ਨੈਟ ਸਾਮੁਦਾਇਕ ਸਮਾਧਾਨ) ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ਿਏ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

**Hindi:** यदि आप, या कोई व्यक्ति जिसकी आप मदद कर रहे हैं, के Health Net Community Solutions (स्वास्थ्य नैट सामुदायिक समाधान) के बारे में प्रश्न हैं, तो आपको अपनी भाषा में निःशुल्क मदद प्राप्त करने और जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। एक अनुवादक से बात करने के लिए, 1-800-675-6110 (TTY: 711) पर कॉल करें।

**Hmong (White):** Yog koj, lossis lwm tus koj pab, muaj lus nug txog Health Net Community Solutions, koj muaj txoj cai tau kev pab thiab ntaub ntawv ua koj hom lus tsis muaj nqi them. Xav nrog ib tug neeg txhais lus, hu 1-800-675-6110 (TTY: 711).

---

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**Japanese:** あなたご自身またはあなたが援助している方が Health Net Community Solutionsに関する質問をお持ちの場合、あなたには無料で日本語によるサポートと情報を得る権利があります。通訳とお話になるには、1-800-675-6110 (TTY : 711) までお電話ください。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와드리고 있는 분이 Health Net Community Solutions 에 관한 질문이 있을 경우, 귀하에게는 무료로 본인이 구사하는 언어로 도움과 정보를 받을 권리가 있습니다. 통역사와 통화하려면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ ຫຼື ຜູ້ທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ ມີຄຳຖາມກ່ຽວກັບແຜນປະກັນຂອງທ່ານ, ທ່ານມີສິດທີ່ຈະໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ. ຖ້າຕ້ອງການສືບທະນາກັບລ່າມແປພາສາໂທຫາ 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Cambodian (Khmer):** បុរសិនបើលោកអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលលោកអ្នកកំពុងជួយមានសំណួរអំពី Health Net Community Solutions នោះលោកអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយ និងព័ត៌មានជាការសរសេរលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។

---

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY : 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



ដើម្បីនិយាយជាមួយអ្នកបកប្រែភាសា

សូមហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711) ។

**Persian (Farsi):** i اگر شما یا شخصی که به وی کمک می کنید، سؤالاتی

در مورد

دارید، شما حق دارید که کمک و اطلاعات را به زبان خودتان Health Net

(Community Solutions 1-800-675-6110 (TTY: 711) و به طور

رایگان دریافت کنید. برای گفتگو با مترجم شفاهی، با شماره

تماس بگیرید.

**Russian:** Если у Вас или у кого-то, кому Вы помогаете, есть вопросы о плане

Health Net Community Solutions, Вы имеет право бесплатно получить необходимые

сведения в переводе на Ваш язык. Для того чтобы

воспользоваться помощью устного переводчика, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Spanish:** Si usted, o alguna persona a la que asiste, tiene preguntas sobre Health Net Community Solutions, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin cargo.

Para hablar con un intérprete, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Tagalog:** Kung ikaw o ang isang taong tinutulungan mo ay mayroong mga tanong tungkol sa Health Net Community Solutions, mayroon kang karapatang makakuha ng tulong at

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



impormasyon na nasa wika mo nang walang babayaran. Para makipag-usap sa isang interpreter, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Thai:** หากคุณ หรือคนที่คุณกำลังให้ความช่วยเหลือ มีคำถามเกี่ยวกับ Health Net Community Solutions คุณมีสิทธิที่จะขอรับความช่วยเหลือและข้อมูลเป็นภาษาของคุณได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หากต้องการคุยกับล่าม โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711)

**Vietnamese:** Nếu quý vị, hoặc một người nào đó quý vị đang giúp đỡ, có thắc mắc về Health Net Community Solutions, quý vị có quyền nhận được trợ giúp và thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Để trao đổi với phiên dịch viên, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY: 711).

---

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



# إشعار عدم التمييز

يُعد التمييز أمرًا مخالفًا للقانون. وتمتثل Health Net لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية. ولا تميز Health Net بين الأشخاص بصورة غير قانونية أو تستثنيهم أو تعاملهم بأسلوبٍ مختلفٍ على أساس الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو النسب، أو الأصل القومي، أو هوية المجموعة العرقية، أو السن، أو الإعاقة الذهنية، أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الصحية، أو المعلومات الوراثية، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسية.

توفر Health Net ما يلي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، وتشمل ما يلي:
  - مترجمين مؤهلين للغة الإشارة
  - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (الطباعة بحروفٍ كبيرةٍ، وملفات صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة أولى، مثل:
  - مترجمين فوريين مؤهلين
  - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة للحصول على هذه الخدمات فيرجى الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية: يمكنهم الاتصال على الرقم 711). نحن نعمل على مدار 24 ساعة، طوال أيام الأسبوع.

إذا كنت ترى أن Health Net قد أخفقت في توفير هذه الخدمات أو مارست التمييز بصورة غير قانونية أثناء معاملتك بأي صورةٍ أخرى على أساس الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو النسب، أو الأصل القومي، أو هوية المجموعة العرقية، أو السن، أو الإعاقة الذهنية، أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الصحية، أو المعلومات الوراثية، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسية، يُمكنك تقديم تظلمٍ لدى مركز تلقي اتصالات العملاء بخطة Health Net. يُمكنك تقديم تظلم شخصيًا، أو كتابةً، أو عبر الهاتف أو بالبريد الإلكتروني.

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410

1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711)

الفاكس: 1-877-831-6019

[www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) للتقديم عبر الإنترنت.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تقديم التظلم، يُمكن أن يُساعدك مركز تلقي اتصالات العملاء بخطة Health Net.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم

بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



كما يُمكنك تقديم شكوى حقوق مدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية بكاليفورنيا كتابةً أو عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني:

نائب مدير مكتب الحقوق المدنية

دائرة خدمات الرعاية الصحية

مكتب الحقوق المدنية

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

(بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهاتف النصية يمكنهم الاتصال بخدمات مناوبة ولاية كاليفورنيا

على الرقم 711 )

البريد الإلكتروني: [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

كما يُمكنك الحصول على نماذج الشكاوى على

[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

وإذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو العمر، أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك تقديم أيضاً شكوى حقوق مدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، لدى مكتب الحقوق المدنية، كتابةً أو عبر الهاتف أو عبر الإنترنت:

وزارة الخدمات الإنسانية والصحية الأمريكية

Independence Avenue, SW 200

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

(بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهاتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم

1-800-368-1019

(1-800-537-7697

بوابة الشكاوى: [https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard\\_cp.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf)

يُمكنك الحصول على نماذج الشكاوى من <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم

بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



# مرحبًا بكم في خطة Health Net!

شكرًا على انضمامكم إلى Health Net. تعدّ Health Net خطة صحية للأشخاص المشتركين بخدمات Medi-Cal. تتعاون Health Net مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

## دليل الأعضاء

يطلعك دليل الأعضاء على معلومات التغطية المستحقة بموجب خطة Health Net. يرجى قراءة كافة التفاصيل بعناية فائقة. حيث أنها ستساعدك على فهم المزايا والخدمات المستحقة والاستفادة منها. كما أنها ستشرح لك الحقوق والمسؤوليات بصفحتك عضوًا في Health Net. إن كنت تحتاج إلى رعاية صحية خاصة، احرص على قراءة كافة الأقسام التي تعنى بحالتك.

كما يطلق على دليل الأعضاء هذا اسم الدليل الجامع للتغطية (EOC) واستمارة الإفصاح. وهو يُعد ملخصًا لقواعد Health Net وسياساتها إذ يُستند إلى العقد المُبرم بين Health Net وبين إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS). وإن كنت تودّ معرفة شروط التغطية وأحكامها بالضبط، يُمكنك طلب نسخة من نموذج العقد الكامل من قسم خدمات الأعضاء.

تفضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) لطلب الحصول على نسخة من العقد المبرم بين Health Net و DHCS. كما يُمكنك طلب نسخة أخرى من دليل الأعضاء مجانًا، أو تفضل بزيارة موقع Health Net الإلكتروني على الرابط [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) لعرض دليل الأعضاء. ويُمكنك أيضًا طلب نسخة من السياسات والإجراءات السريرية والإدارية لعدم التمييز المتبعة في Health Net مجانًا، أو المطالبة بالتعرف على كيفية الوصول إلى هذه المعلومات عبر موقع Health Net الإلكتروني.

## تواصل معنا

تذكر أن فريق Health Net هنا لمساعدتك. فإذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما تتوفر خدمات Health Net لمساعدتك على مدار 24 ساعة، طوال أيام الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

يُمكنك أيضًا زيارة موقعنا الإلكتروني في أي وقتٍ عبر [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

شكرًا لك،

Health Net  
21281 Burbank Blvd.  
Woodland Hills, CA 91367

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



# جدول المحتويات

2	لغات وتنسيقات أخرى
2	لغات أخرى
2	تنسيقات أخرى
2	خدمات الترجمة الفورية
8	إشعار عدم التمييز
10	مرحبًا بكم في خطة Health Net !
10	دليل الأعضاء
10	تواصل معنا
11	جدول المحتويات
13	1. البدء بصفقتك عضوًا
13	كيفية الحصول على المساعدة
13	المؤهون للحصول على عضوية
14	بطاقات التعريف
15	طرق المشاركة في الخطة كعضو
17	2. نبذة عن الخطة الصحية الخاصة بك
17	نظرة عامة على الخطة الصحية
18	كيفية عمل خطتك
18	تغيير الخطة الصحية
19	استمرارية الرعاية
21	التكاليف
23	3. كيفية الحصول على الرعاية
23	الحصول على خدمات الرعاية الصحية
27	مكان الحصول على الرعاية
27	العائق الأخلاقي
28	شبكة مقدمي الخدمة
30	مقدم الرعاية الأولية

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم  
بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



<b>4.</b>	<b>المزايا والخدمات.....</b>	<b>36</b>
	ما تغطيه خطتك الصحية.....	36
	مزايا Medi-Cal.....	37
	مزايا مبادرة الرعاية المنسقة.....	52
	ما لا تغطيه خطتك الصحية.....	52
	الخدمات التي لا تستطيع الحصول عليها عبر Health Net أو Medi-Cal.....	57
	برامج وخدمات أخرى للمشاركين في Medi-Cal.....	59
	تنسيق الرعاية.....	61
	تقييم التقنيات الحديثة والحالية.....	61
<b>5.</b>	<b>الحقوق والمسؤوليات.....</b>	<b>62</b>
	حقوقك.....	62
	مسؤولياتك.....	63
	بيان ممارسات الخصوصية.....	63
	إشعار بخصوص القوانين.....	70
	إشعار حول Medi-Cal بصفته آخر من يتم اللجوء إليه للدفع.....	70
	إشعار حول استعادة الملكية.....	71
	بيان الإجراءات.....	71
	مسؤولية الطرف الثالث.....	71
	المتعاقدون المستقلون.....	71
	الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية.....	72
	الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net.....	72
<b>6.</b>	<b>الإبلاغ عن المشكلات وحلها.....</b>	<b>73</b>
	الشكاوى.....	74
	الاستئنافات.....	74
	ما عليك فعله في حال عدم رضاك عن قرار الاستئناف.....	75
	المراجعات الطبية المستقلة (IMR).....	76
	جلسات الاستماع الخاصة بالولاية.....	76
	الاحتيال، والهدر وسوء الاستخدام.....	77
<b>7.</b>	<b>أرقام مهمة وكلمات عليك معرفتها.....</b>	<b>78</b>
	أرقام هواتف مهمة.....	78
	مصطلحات عليك معرفتها.....	80

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY : 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



# 1. البدء بصفقتك عضوًا

## كيفية الحصول على المساعدة

تطمح Health Net إلى رضاك عن الرعاية الصحية التي تتلقاها. إن كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف حيال الرعاية التي تتلقاها، فتودّ Health Net في الإصغاء إليك بالتأكد!

### خدمات الأعضاء

تذكر دائماً أن فريق خدمات الأعضاء في Health Net موجود هنا لمساعدتك. يمكن لـ Health Net:

- الإجابة على أسئلتك المتعلقة بخططك الصحية والخدمات المغطاة
- مساعدتك على اختيار أحد مقدمي الرعاية الأولية (PCP) أو تغييره
- إعلامك بالأماكن التي توفر لك الرعاية التي تحتاجها
- تقديم خدمات الترجمة الفورية إن كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية
- طرح المعلومات بلغات وتنسيقات أخرى

إن كنت تحتاج إلى المزيد من المساعدة، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما تتوفر خدمات Health Net لمساعدتك على مدار 24 ساعة، طوال أيام الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

يُمكنك أيضاً زيارة موقعنا الإلكتروني في أي وقتٍ عبر [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## المؤهلون للحصول على عضوية

أنت مؤهل للحصول على عضوية Health Net لأنك مؤهل للحصول على خدمات Medi-Cal ولأنك تعيش في إحدى هذه المناطق: كيرن أو لوس أنجلوس أو ساكرامنتو أو سان دييغو أو سان خواكين أو ستانيسلوس أو تولير. كما يمكنك التأهل لخدمات Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي. يُمكنك التواصل مع إدارة الضمان الاجتماعي/ إدارة الدخل الاجتماعي الإضافي (SSI) على الرقم 1-800-772-1213 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 1-800-325-0778).

إن كانت لديك أي أسئلة حول التسجيل، تواصل مع قسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم 1-800-430-7077). أو تفضل بزيارة <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## برنامج Medi-Cal الانتقالي

يطلق على برنامج Medi-Cal الانتقالي أيضًا اسم "Medi-Cal للأشخاص العاملين". قد تتمكن من الحصول على برنامج Medi-Cal الانتقالي في حال توقفك عن تلقي خدمات Medi-Cal بسبب:

- بدأت بكسب المزيد من المال،
- بدأت عائلتك بتلقي المزيد من النفقات المخصصة للأطفال أو النفقات من جانب الزوج.

يمكنك الاستفسار حول التأهل للحصول على خدمات Medi-Cal من خلال مكتب الخدمات الإنسانية والصحية المحلي الأقرب إليك في مقاطعتك. ائثر على المكتب المحلي بمنطقتك عبر [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx) أو تواصل مع قسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (ولمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 1-800-430-7077).

## بطاقات التعريف

بوصفك عضوًا في Health Net، فإنك ستحصل على إحدى بطاقات التعريف من Health Net. ويتعين عليك إظهار بطاقة التعريف الشخصية من Health Net وبطاقة تعريف مزايا Medi-Cal عند الحصول على أي خدمات رعاية صحية أو أدوية موصوفة. عليك حمل بطاقتك الصحية كافة في جميع الأوقات. وإليك عينة عن بطاقة تعريف Health Net توضح لك شكل بطاقتك:

الجهة الأمامية لبطاقة التعريف

الجهة الخلفية لبطاقة التعريف

<p><b>Health Net</b> California Medi-Cal</p> <p><b>Health Net</b> COMMUNITY SOLUTIONS</p> <p>Name: [FIRST MI LAST NAME] CIN: [XXXXXXXXXX]</p> <p>Issue Date: [MM/CC/YY] Enrollment Date: [MM/CC/YY]</p> <p>You have selected the following medical group. In order to be covered by Health Net, all medical and hospital services must be rendered or authorized by: [PPG NAME] PCP Name: [FIRST MI LAST NAME] PCP Address: [STREET ADDRESS] [CITY STATE ZIP + 4] PCP PHONE: [X-XXX-XXX-XXXX] Effective date with PCP: [MM/CC/YY]</p> <p>Office Copy: \$X</p> <p>R# BR00436 R# RCH 1144C C/S Caremark HPC 068</p>	<p>Health Net Member Services, 24 hours a day, 7 days a week Health Net Member Services &amp; Mental Health Benefits Call 1-800-675-6110 Health Net Provider Inquiries Call 1-800-675-6110 Nurse Advice Line, Call 1-800-675-6110 Pharmacists: For prescription, call Pharmacy Help Line at 1-800-600-8100 Website: www.healthnet.com</p> <p><b>IF AN EMERGENCY ARISES</b> Call 911 or go to the nearest emergency room and notify your Primary Care Physician as soon as possible. You are not required to call your doctor before you go to the emergency room. Do not use the emergency room for routine health care. If you are eligible for the Health Net service area as defined in your Evidence of Coverage or Member Handbook, go directly to the nearest accepted emergency room for treatment and notify your Primary care Physician as soon as possible.</p> <p>Participating Physicians/Provider Call 1-800-675-6110 for eligibility verification. This card is for identification only; it does not verify eligibility. Out of area/Emergency Providers Call 1-800-675-6110 for authorization. Mail all claims to: P.O. Box 14508, Los Angeles, CA 90012. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization. Prior Authorization – Primary Care Physician referral in advance is required for most non-emergency services by contracting providers.</p> <p><b>Health Net</b> COMMUNITY SOLUTIONS</p>
---	--

- تحتوي بطاقة تعريف Health Net على معلومات مهمة، منها: اسم مقدم الرعاية الأولية (أو اسم العيادة أو المجموعة الطبية). لا تظهر هذه المعلومات على البطاقة التعريفية للأعضاء الحاصلين على تغطية من Medicare (الجزء أ والجزء ب) وMedi-Cal. حيث ستنتص خانة مقدم الرعاية الأولية على عبارة "راجع طبيب Medicare". كما لا تظهر هذه المعلومات على البطاقات التعريفية لحدثي الولادة الذين تم تعيين CIN لهم من قبل DHCS. حيث ستنتص خانة مقدم الرعاية الأولية على عبارة "لا مقدم رعاية أولي".
- عنوان ورقم هاتف مقدم الرعاية الأولي. لا تظهر هذه المعلومات على البطاقة التعريفية للأعضاء الحاصلين على تغطية من Medicare (الجزء أ والجزء ب) وMedi-Cal. حيث ستنتص خانة مقدم الرعاية الأولية على عبارة "راجع طبيب Medicare". كما لا تظهر هذه المعلومات على البطاقات التعريفية لحدثي الولادة الذين تم تعيين CIN لهم من قبل DHCS. لأنه ستنتص خانة مقدم الرعاية الأولية على عبارة "يرجى التواصل مع قسم خدمات الأعضاء".

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- في حال كانت المعلومات الخاصة بمقدم الرعاية الأولية و/أو الفريق الطبي خطأ، أو في حال تغييرك لمقدم الرعاية الأولية و/أو الفريق الطبي منذ إصدار آخر بطاقة تعريفية لديك، يُرجى التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (ولمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) للحصول على بطاقة جديدة تحتوي على معلومات صحيحة حول مقدم الرعاية الأولية.
- إذا كانت لديك أي أسئلة حول بطاقتك التعريفية، فيُرجى التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

إليك ما عليك فعله ببطاقتك التعريفية:

- التأكد من أن المعلومات التي تحتويها البطاقة التعريفية صحيحة. وإذا كان في بطاقتك أي خطأ ما، فاتصل فوراً بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). وفي حال وجود خطأ في تهجئة اسمك، سنصلك بمكتب دائرة الخدمات الاجتماعية العامة لتعديله.

قم بإبراز بطاقتك التعريفية عند:

- مراجعتك لطبيبك،
- الذهاب الى المستشفى،
- حاجتك إلى رعاية صحية مستعجلة/ خدمات طارئة، أو
- استلام أدويةك الموصوفة من قبل الطبيب.

هذا وإن لم تحصل على بطاقة Health Net التعريفية في غضون بضعة أسابيع من التسجيل، أو في حال تلف بطاقتك أو ضياعها أو سرقتها، يُرجى التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الفور. وسنُرسل إليك Health Net بطاقة جديدة مجاناً. تفضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). بمجرد حصولك على بطاقتك التعريفية الجديدة، عليك تدمير أي بطاقات تعريفية قديمة أو أي بطاقات لم تعد صالحة وذلك لحماية هويتك.

## طرق المشاركة في الخطة كعضو

لا شك في رغبة Health Net في الإصغاء إليك. في كل سنة، تعقد Health Net اجتماعات للحديث حول سير الأمور وإمكانية تحسين أداء Health Net. تتم دعوة الأعضاء للمشاركة. تفضل إلى الاجتماع!

### لجنة الاستشارة المجتمعية

لدى Health Net مجموعة تُسمى لجنة الاستشارة المجتمعية. تتكون هذه المجموعة من العملاء وأعضاء Health Net والوكالات المجتمعية. ويُعد الانضمام إلى هذه المجموعة أمراً تطوعياً. وتتطرق المجموعة إلى الحديث حول كيفية تحسين سياسات عمل Health Net وتعتبر مسؤولة عن:

- توفير المدخلات حول تحسين الجودة وجهود الثقافة الصحية في Health Net
- توفير المدخلات حول برنامج الخدمات الثقافية واللغوية في Health Net
- تعريف القيود التي تعترض الرعاية الصحية بسبب الاختلاف في الثقافة أو التمييز أو اللغة أو الإعاقة.

فإذا كنت تود الانضمام إلى هذه المجموعة، ففضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (ولمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## لجنة السياسة العامة

لدى Health Net مجموعة تُسمى لجنة السياسة العامة. تتكون هذه المجموعة من أعضاء الخطط الصحية ومقدمي الرعاية بها. ويُعد الانضمام إلى هذه المجموعة أمرًا تطوعيًا. وتتطرق المجموعة إلى الحديث حول كيفية تحسين سياسات عمل Health Net وتعتبر مسؤولة عن:

- تقديم المشورة إلى مجلس إدارة Health Net بشأن مسائل السياسة التي تؤثر على الخطة الصحية وأعضائنا. فإذا كنت تود الانضمام إلى هذه المجموعة، ففضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (ولمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على: 711).

**يُمكنك كذلك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه المجموعات.**

---

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## 2. نبذة عن الخطة الصحية الخاصة بك

### نظرة عامة على الخطة الصحية

تُعدّ Health Net خطة صحية للأشخاص المشتركين بخدمات Medi-Cal في مناطق الخدمات التالية: كيرن أو لوس أنجلوس أو ساكرامنتو أو سان دييغو أو سان خواكين أو ستانيسلوس أو تولير. تتعاون Health Net مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

يُمكنك التحدث إلى أحد ممثلي خدمات أعضاء Health Net لمعرفة المزيد حول الخطة الصحية وكيفية الاستفادة منها. تفضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

### تاريخ بداية تغطيتك الصحية وتاريخ انتهائها

عند اشتراكك في Health Net، ستلقى بطاقة تعريف الأعضاء من Health Net في غضون أسبوعين من التسجيل. يرجى إبراز هذه البطاقة في كل مرة تتلقى فيها الخدمات من قبل Health Net.

يُمكنك بدء تلقي الرعاية الصحية في Health Net بمجرد اكتمال تسجيلك في الخطة الصحية. كما يُمكنك البدء في استخدام مزايا برنامج Medi-Cal من خلال شبكة Health Net بدءاً من تاريخ التغطية الفعلي. يعدّ تاريخ سريان التغطية هو اليوم الأول من الشهر التالي لإكمال التسجيل في الخطة الصحية. تحقق من التاريخ الفعلي لبدء التغطية المذكور على بطاقة هويتك من شبكة Health Net، والتي تم إرسالها إليك عبر البريد.

يمكنك المطالبة بإنهاء تغطية Health Net واختيار خطة صحية أخرى في أي وقت. لاختيار خطة جديدة، يرجى التواصل مع قسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (ولمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم 1-800-430-7077). أو تفضل بزيارة <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>. كما يُمكنك إنهاء اشتراكك في Medi-Cal.

في بعض الأحيان، يتعذر على Health Net الاستمرار بخدمتك. يتعين على Health Net إنهاء صلاحية تغطيتك في حال:

- انتقالك خارج الدولة أو دخولك السجن
- لا تتمتع بخدمات Medi-Cal بعد الآن
- تتأهل لبعض برامج التنازل
- إذا كنت تحتاج إلى إجراء إحدى عملية كبيرة لزراعة الأعضاء (باستثناء الكلى وعمليات زرع القرنية)
- إذا كنت في مرفق رعاية طويلة الأمد بما يتجاوز الشهرين (باستثناء الأعضاء الموجودين في مقاطعتي لوس أنجلوس وسان دييغو)
- إذا شاركت في عملية احتيال تتعلق بالخدمات أو الميزات أو المرافق الصحية المتاحة بالخطة.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## خدمات الصحة الهندية

إن كنت أمريكيًا من أصل هندي، يحق لك الحصول على خدمات الرعاية الصحية في مرافق الخدمات الصحية الهندية. كما يمكنك البقاء أو الانفصال عن Health Net أثناء فترة تلقي الخدمات الصحية عبر هذه المواقع. كما يحق للأمريكيين الهنود عدم التسجيل في خطة الرعاية المدارة من قبل Medi-Cal، أو يمكنهم الانفصال عن الخطة الصحية والعودة إلى خطة Medi-Cal العادية (الدفع مقابل الخدمة) في أي وقت ولأي سبب.

للحصول على مزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بقسم خدمات الصحة الهندية على الرقم 1-916-930-3927 أو زيارة موقع خدمات الصحة الهندية على [www.ihs.gov](http://www.ihs.gov).

## كيفية عمل خطتك

تعدّ Health Net خطة صحية متعاقدة مع Health Net .DHCS هي خطة رعاية صحية مدارة. وتعتبر الخطط الصحية المدارة طريقة فعالة توفر التكلفة المالية لمصادر الرعاية الصحية التي تسعى إلى تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية وضمان جودة الرعاية. تعمل Health Net مع مجموعة من الأطباء والمستشفيات والصيدليات وغيرها من مقدمي الرعاية الصحية في منطقة خدمات Health Net لمنحك الرعاية الصحية الأفضل بصفتك عضوًا فيها.

سيعلمك قسم خدمات الأعضاء بكيفية عمل Health Net وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها وكيفية حجز مواعيد لدى مقدم الرعاية وكيفية معرفة ما إن كنت مؤهلاً للحصول على خدمات النقل أو لا.

لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما يُمكنك الحصول على معلومات خدمات الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## تغيير الخطة الصحية

يمكنك المطالبة بإنهاء فترة تسجيلك في Health Net واختيار خطة صحية أخرى في أي وقت. لاختيار خطة جديدة، يرجى التواصل مع قسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم 1-800-430-7077) يُمكنك التواصل معنا من الساعة 8:00 صباحًا وحتى 6:00 مساءً من الاثنين وحتى الجمعة. أو تفضل بزيارة <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

يستغرق الأمر ما بين 15 إلى 45 يومًا لمعالجة طلب مغادرة خطة Health Net. لمعرفة موعد موافقة خيارات الرعاية الصحية على طلبك، يرجى الاتصال على الرقم 1-800-430-4263 (لمستخدمي الهواتف النصية: 1-800-430-7077).

إن كنت ترغب في إنهاء خدمات Health Net في وقت أقرب من ذلك، يمكنك مطالبة قسم خيارات الرعاية الصحية بإنهاء تسجيل معجّل (سريع). وإذ تناسب سبب تقديم طلبك مع قواعد إنهاء التسجيل المعجّل، فستتلقى خطابًا يعلمك بإنهاء تسجيلك.

هذا ويشمل المنتفعون المخوّلون لتقديم طلب إنهاء تسجيل عاجل، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال الذين يتلقون الخدمات بموجب برامج رعاية الأسر البديلة أو برامج تسهيل التبني؛ والأعضاء ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بمن فيهم، على سبيل المثال لا الحصر، الخاضعون لعمليات كبرى لزراعة الأعضاء والأعضاء المسجلون بالفعل في خطة رعاية أخرى ببرنامج Medi-Cal أو Medicare أو إحدى خطط الرعاية الصحية التجارية المُدارة.

يمكنك طلب إنهاء تسجيلك في Health Net بحضورك شخصيًا إلى مكتب الخدمات الصحية والإنسانية المحلي في

مقاطعتك. اعثر على المكتب المحلي بمنطقة عبر [https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-](https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx)

[cal/Pages/CountyOffices.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx). أو تواصل مع قسم خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على 1-800-430-7077).

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## الطلبة الجامعيون المنتقلون إلى مقاطعة أخرى

في حال انتقالك للعيش في مقاطعة جديدة في كاليفورنيا بغرض الدراسة الجامعية، ستعمل Health Net على تغطية الحالات الطارئة في المقاطعة الجديدة مقر سكنك. تتاح الخدمات الطارئة للمسجلين في Medi-Cal في مختلف الولايات بصرف النظر عن مكان الإقامة.

إن كنت مسجلاً في Medi-Cal وتتوي الدراسة الجامعية في مقاطعة مختلفة، فليس عليك التسجيل في Medi-Cal في تلك الولاية. لا داعي لتقديم طلب تسجيل جديد في Medi-Cal طالما أنك لم تتجاوز 21 سنة من العمر، وإن كانت مغادرتك عن مكان إقامتك الأصلي مؤقتة وإن كنت لا تزال مسجلاً كـمُعال على نموذج الضريبة في مكان إقامتك الأصلي.

عند الانتقال بشكل مؤقت من مكان إقامتك الأصلي بغرض الدراسة الجامعية، ثمة خيارين متاحين أمامك. يمكنك:

- إخطار مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي في مقاطعتك بانتقالك المؤقت بغرض الدراسة الجامعية وتزويده بعنوانك في المقاطعة الجديدة. ستعمل المقاطعة على تحديث سجلات الحالة وفق العنوان الجديد ورمز المقاطعة في قاعدة بيانات الولاية. وفي حال عدم عمل Health Net في المقاطعة الجديدة، سيتعين عليك تغيير خطتك الصحية إلى أحد الخيارات المتاحة في المقاطعة الجديدة. ولطرح الأسئلة ومنع حدوث أي تأخير في التسجيل في خطة الرعاية الصحية الجديدة، تفضل بالتواصل مع خيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 1-800-430-7077).

أو

- اختر عدم تغيير خطتك الصحية عند انتقالك المؤقت بغرض الدراسة الجامعية في مقاطعة مختلفة. ستتمكن حينها من الحصول على خدمات غرفة الطوارئ في المقاطعة الجديدة. وللحصول على الرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة مقدمي الرعاية الاعتيادية التابعة لـ Health Net والمتاحين في المقاطعة الرئيسية لإقامة أسرته.

## استمرارية الرعاية

إذا كنت ستذهب الآن إلى مزود خدمة غير تابعين لشبكة Health Net ، يُمكنك في بعض الحالات متابعة الحصول على الرعاية لديهم وكذلك مراجعتهم لمدة تصل إلى 12 شهرًا. في حال عدم انضمام مقدمي الخدمة إلى شبكة Health Net بنهاية الأشهر الإثني عشر، سيتعين عليك تغيير مزود الخدمة إلى آخر مشارك في شبكة Health Net.

### كيف تستمر بزيارة طبيبك نفسه إن كنت عضوًا جديدًا

إذا كنت قد انضمت للتو إلى خطتنا لأول مرة، فقد يُطلب منك متابعة مراجعة مقدمي الخدمة غير التابعين للشبكة (بمن فيها مقدم الرعاية الأولية والاختصاصي) لمدة تصل إلى 12 شهرًا. يسمى هذا بميزة "استمرارية الرعاية". وللتأهل للحصول على هذه الميزة، يجب استيفاء الشروط التالية:

- يجب عليك أن تكون قد ذهبت إلى مقدم الخدمة غير التابع للشبكة مرة على الأقل خلال الأشهر الإثني عشر (12) السابقة لتاريخ تسجيلك في خطتنا، وذلك لزيارة غير طارئة؛
- يتعين على مقدم الخدمة غير التابع للشبكة الموافقة على نسبة الدفع الاعتيادية أو نسبة الدفع المتبعة في Medi-Cal؛
- يجب أن يكون مقدم الرعاية الصحية غير التابع للشبكة هو مقدم رعاية معتمد من الخطة السارية في ولاية كاليفورنيا.

وفي حال استيفاء طلبك لهذه الشروط، سنوافق على طلبك ونسمح لك بزيارة مقدم الرعاية الخاص بك لمدة تصل إلى 12 شهرًا.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



تشمل ميزة استمرارية الرعاية الخدمات التي تُغطيها الخطة فقط، ولكنها لا تشمل ما يلي:

- المعدات الطبية المتينة
  - النقل
  - وغيرها من الخدمات الثانوية الأخرى، بالإضافة إلى
  - الخدمات المقدّمة من خلال برنامج الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal والتي لا تشملها التغطية بهذه الخطة.
- لطلب استمرارية الرعاية، يُرجى الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (ولمستخدمي الهواتف النصبية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

### استمرارية الرعاية لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقات

قد يطلب كبار السن والأشخاص الذين يعانون من الإعاقات من المنضمين إلى خطتنا حديثاً متابعة الذهاب إلى أطبائهم الحاليين في حال وجود طلب ساري المفعول للموافقة على العلاج ضمن برنامج الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal.

ستلتزم خطتنا بأي موافقة للعلاج ضمن برنامج الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal حتى 60 يوماً من تاريخ انضمامك إلى الخطة أو حتى تستكمل خطتنا عملية تقييم جديدة. لطلب متابعة الرعاية، يُرجى الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (ولمستخدمي الهواتف النصبية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

### استمرارية الرعاية للأعضاء المنتقلين من ولاية كاليفورنيا المشمولة بالتغطية

إذا كنت قد انضمت للتو إلى خطتنا بسبب التبديل المطلوب من مناطق كاليفورنيا الحاصلة على التغطية إلى برنامج الرعاية المدارة في Medi-Cal، يحق لك إكمال الرعاية الطبية الضرورية شاملة التغطية والحاصلة على الموافقة المسبقة من قبل مقدّم الرعاية المعالج:

- حتى 60 يوماً من تاريخ انضمامك إلى خطتنا أو
- حتى استكمال خطتنا لعملية تقييم جديدة، وذلك دون تقديم طلب من قبلك أو من مقدّم الخدمة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكنك المطالبة باستمرارية تلقي الرعاية الصحية من موفر الرعاية الذي تتعامل معه والذي يُعد غير مشارك في الشبكة حتى 12 شهراً من تاريخ انضمامك إلى خطتنا. انظر قسم "كيف تستمر بزيارة طبيبك في حال كنت عضواً جديداً" أعلاه، للحصول على مزيد من المعلومات.

لطلب متابعة الرعاية، يُرجى الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (ولمستخدمي الهواتف النصبية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

### متابعة الرعاية الصحية للأطفال الذين يتلقون خدمات الصحة السلوكية (BHT)

يمكن للأطفال الذين يتلقون خدمات الصحة السلوكية الاستمرار في زيارة مقدم خدمات الصحة السلوكية غير التابع للشبكة لمدة تصل إلى 12 شهراً. ويجب أن يكونوا على علاقة قائمة مع مقدم خدمات الصحة السلوكية. هذا يعني أن العضو قد قام بزيارة مقدم خدمات رعاية الصحة السلوكية مرة واحدة على الأقل خلال 6 أشهر قبل التسجيل في خطتنا أو الانتقال من المركز الإقليمي. لطلب متابعة الرعاية، يُرجى الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (ولمستخدمي الهواتف النصبية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## مقدمو الخدمة الذين يتركون العمل لدى Health Net

في حال توقف مقدم الخدمة الذي تتعامل معه عن العمل مع Health Net، فقد تتمكن من متابعة الحصول على الخدمات من مقدم الخدمة هذا. هذا شكل آخر من استمرارية الرعاية. تمنح Health Net خدمات استمرارية الرعاية لـ:

- الخدمات التي يقدمها طبيبك، بما في ذلك الاختصاصيين والمستشفيات. يمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات المغطاة إذا وافق طبيبك على استمرار ظروف الرعاية، وكان يعالجك من أي من الحالات التالية:
  - الحالات المرضية الحادة (حالة خطيرة ومفاجئة تستمر لفترة قصيرة مثل النوبة القلبية، أو الالتهاب الرئوي) - طوال فترة استمرار وجود الحالة.
  - الحالات الخطيرة المزمنة (طويلة الأجل) - لمدة تصل إلى 12 شهرًا. وعادةً حتى تستكمل دورة العلاج ويمكن لطبيبك نقلك بأمان إلى مقدم خدمات آخر.
  - الحمل - خلال فترة الحمل والرعاية الفورية بعد الولادة (سنة أسابيع بعد الولادة).
  - الصحة العقلية للأمهات (لمدة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما يحدث لاحقًا).
  - الحالات/الأمراض العضال أو الميؤس منها- طوال فترة بقاء المرض.
  - حديثو الولادة وحتى عمر 36 شهرًا - لمدة تصل إلى 12 شهرًا.
  - قمت بإجراء عملية جراحية أو أي عملية أخرى تمت الموافقة عليها من قبل الخطة الصحية كجزء من الدورة العلاجية. وكان من المقرر أن يتم هذا العلاج في غضون 180 يومًا من تاريخ توقف عمل الطبيب أو المستشفى مع خطتنا أو في غضون 180 يومًا من تاريخ بدء التغطية الخاصة بك معنا.

لا تمنح Health Net استمرارية خدمات الرعاية إذا كنت لا تفي بالشروط المذكورة أعلاه. بالإضافة إلى ذلك، لا تشمل ميزة استمرارية الرعاية الخدمات التالية:

- المعدات الطبية المتينة
  - النقل
  - وغيرها من الخدمات الثانوية الأخرى، بالإضافة إلى
  - الخدمات المقدمة من خلال برنامج الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal والتي لا تشملها التغطية بهذه الخطة.
- لمزيد من المعلومات حول استمرارية الرعاية ومؤهلات الأهلية، اتصل بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النضية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

## التكاليف

### التكاليف المترتبة على الأعضاء

تعمل Health Net على خدمة الأشخاص المتأهلين لبرنامج Medi-Cal. لا نطلب من أعضاء Health Net الدفع مقابل الخدمات الحاصلة على التغطية. لن تفرض عليك أي أقساط أو مقطوعات. للحصول على قائمة الخدمات المغطاة، انتقل إلى "المزايا والخدمات".

### بالنسبة للأعضاء الذين يتمتعون بميزة مشاركة التكاليف:

قد تضطر لدفع حصة من قيمة التكلفة شهريًا. يختلف مقدار حصتك من التكلفة اعتمادًا على الدخل والموارد. ستدفع فواتيرك الطبية الخاصة بك شهريًا حتى يتساوى المبلغ الذي دفعته مع قيمة حصة التكلفة المستحقة. بعد ذلك، سيتم تغطية رعايتك من قبل Health Net في ذلك الشهر. لن تتلقى تغطية Health Net حتى تدفع كامل حصتك من تكلفة ذلك الشهر. بعد استيفاء قيمة حصتك من تكلفة ذلك الشهر، يمكنك زيارة أي طبيب ضمن شبكة Health Net. إذا كنت عضوًا تمتع بميزة مشاركة التكاليف، فلن تحتاج إلى اختيار مقدم الرعاية الأولية.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## كيف يحصل مقدم الخدمة على أجره

تدفع Health Net لمقدمي الخدمات المسجلين فيها بهذه الطرق:

- الدفعات السنوية
  - تدفع Health Net لبعض مقدمي الخدمات مبلغًا محددًا من المال بشكل شهري مقابل كل عضو في خطة Health Net. ويسمى ذلك بالدفعة السنوية. يتعاون كل من Health Net والمزودون للتوصل إلى قيمة المدفوعات المتفق عليها.
  - دفعات الرسوم مقابل الخدمة
    - قدّم بعض مقدمي الخدمة خدماتهم لأعضاء Health Net ويقومون بإرسال فاتورة إلى Health Net مقابل الخدمات التي قاموا بتقديمها. وهذا ما يسمى بدفعة الرسوم مقابل الخدمة. يتعاون كل من Health Net ومقدمي الخدمات للتوصل إلى قيمة كل خدمة على حدة.
    - كما تدفع Health Net لمقدمي الخدمات مقابل استيفاء بعض معايير الجودة.

للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية دفع Health Net للأموال المستحقة إلى مقدمي الخدمات، يرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النضية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

## مطالبة Health Net بدفع إحدى الفواتير

في حال تلقيت فاتورة لخدمة مغطاة، يرجى التواصل مع قسم خدمات الأعضاء في الحال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النضية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

في حال أنك دفعت مقابل خدمة تعتقد بأن على Health Net تغطيتها، يمكنك رفع دعوى. استعن باستمارة الدعوى وأعلم Health Net كتابيًا بالسبب الذي قادك إلى الدفع. لطلب الحصول على إحدى استمارات الدعوى اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النضية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). وستقوم Health Net بمراجعة الدعوى المقدمة لتقرير ما إن كان يمكنك استعادة مالك.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



# 3. كيفية الحصول على الرعاية

## الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية لكي تستطيع معرفة هوية مقدّم الرعاية أو مجموعة مقدّمي الرعاية المسؤولين عن تقديم الرعاية الصحية لك.

يمكنك البدء في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من تاريخ سريان التغطية. يرجى حمل بطاقة تعريف Health Net وبطاقة Medi-Cal BIC معك على الدوام. لا تسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقة تعريف Health Net أو بطاقة BIC.

يتعين على الأعضاء الجدد اختيار مقدم الرعاية الأولي في شبكة Health Net. إن شبكة Health Net عبارة عن مجموعة من الأطباء والمستشفيات وغيرهم من مزوّدي الرعاية العاملين مع Health Net. يتعين عليك اختيار مقدم الرعاية الأولي في غضون 30 يومًا من وقت انضمامك كعضو جديد إلى Health Net. إن لم تختَر مقدم الرعاية الأولي، ستختار Health Net واحدًا بالنيابة عنك.

يمكنك اختيار نفس مقدم الرعاية الأولي أو غيره لكافة أفراد العائلة المشمولين في شبكة Health Net.

إن كنت تتابع أحد الأطباء وتود في متابعة زيارتك له، أو ترغب في العثور على مقدم رعاية أولية جديد، يمكنك البحث في دليل مقدّمي الخدمات. إذ يحتوي على قائمة بكافة مقدّمي الرعاية الأوليين في شبكة Health Net. يحتوي دليل مقدّمي الخدمات على معلومات أخرى قد تساعدك في اختيار مقدم الرعاية الأولية. وإذا كنت تحتاج إلى أحد أدلة مقدّمي الخدمات، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما يمكنك العثور على دليل مقدّمي الخدمة عبر موقع Health Net على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

إن لم تتمكن من الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها من مزوّد الخدمة المشاركة في شبكة Health Net يمكن لمقدم الرعاية الأولية طلب الموافقة من Health Net لإرسالك إلى مقدّم خدمة خارج نطاق الشبكة. يرجى قراءة ما تبقى من الفصل لمعرفة المزيد حول مقدم الرعاية الأولي، وكذلك دليل مقدّمي الخدمة وشبكة مقدّمي الخدمة.

## التقييم الصحي الأولي (IHA)

بوصفك عضوًا جديدًا، توصيك Health Net بزيارة مقدم الرعاية الأولية الجديد خلال الـ 120 يومًا الأولى للخضوع لتقييم صحي أولي. يهدف التقييم الصحي الأولي إلى مساعدة مقدم الرعاية الأولي في التعرف على تاريخك المرضي واحتياجاتك. قد يطرح عليك مقدم الرعاية الأولي بعض الأسئلة حول تاريخك المرضي، أو قد يطلب منك استكمال استبيان. كما سيعلمك مقدم الرعاية الأولية حول استشارات الثقافة الصحية والمحاضرات التي قد تساعدك.

عند الاتصال لحجز موعد التقييم الصحي الأولي مع مقدم الرعاية الأولية، أخبر من يجب على الهاتف بأنك عضو في Health Net. وأعطه رقم بطاقة Health Net التعريفية الخاص بك.

اصطحب معك بطاقة BIC والبطاقة التعريفية الخاصة بـ Health Net إلى الموعد. ويفضل اصطحاب قائمة أدويةك وطرح الأسئلة التي تراودك في الموعد. كن مستعدًا للحديث مع مقدم الرعاية الأولي حول مخاوفك واحتياجاتك من الرعاية الصحية. تأكد من الاتصال بمكتب مقدم الرعاية الأولي إن كنت ستتأخر أو لا تستطيع القدوم إلى الموعد.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## العناية والفحص الروتيني

تعدّ العناية والفحص الروتيني من الرعاية الصحية الدورية. تشمل الرعاية الوقائية، والتي تسمى برعاية العافية أو الصحة. حيث تساعدك على البقاء بكامل صحتك وتجنب المرض. تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات الدورية والثقافة والاستشارات الصحية. إضافة إلى الرعاية الوقائية، تشمل الرعاية الروتينية الرعاية أثناء المرض. تعمل Health Net على تغطية الرعاية الروتينية المقدمة على يد مقدم الرعاية الأولي.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية بـ:

- بمنحك الرعاية الروتينية الكاملة، بما فيها الفحوصات والإبر والعلاج والأدوية الدورية والمشورة الطبية
- تحديث سجلك الطبي
- تحويلك (إرسالك) إلى اختصاصي حال الحاجة
- طلب الأشعة أو الماموجرام أو الفحوصات المختبرية في حال الحاجة

عند حاجتك للرعاية الروتينية، يتعين عليك الاتصال بمكتب مقدم الرعاية الأولي لحجز موعد. تأكد من الاتصال بمقدم الرعاية الأولي قبل الحصول على الرعاية الطبية، فيما عدا حالات الطوارئ. في حال الطوارئ، يرجى الاتصال بالرقم 911 أو التوجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

للمزيد من المعلومات حول الرعاية الصحية والخدمات الحاصلة على تغطية الخطة، وما لا يخضع لهذه التغطية، يرجى قراءة الفصل 4 من هذا الدليل.

## الرعاية العاجلة

لا تُعدّ الرعاية العاجلة لحالات الطوارئ أو الحالات المهددة للحياة. فهي مخصصة للخدمات التي تحتاجها لمنع حدوث أضرار جسيمة لصحتك بسبب مرض أو إصابة أو مضاعفات مفاجئة لحالة تعاني منها بالفعل. تتطلب مواعيد الرعاية العاجلة الرعاية في غضون 48 ساعة. وإذا كنت خارج منطقة خدمة Health Net، فقد تتم تغطية خدمات الرعاية العاجلة. قد تشمل الرعاية العاجلة البرد أو احتقان الحلق أو الحمى أو آلام الأذن أو العضلات المتوترة أو خدمات الأمومة.

للحصول على الرعاية العاجلة يرجى الاتصال بمقدم الرعاية الأولية. إن لم تتمكن من الاتصال بمقدم الرعاية الأولية، فيرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصبية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). أو يمكنك الاتصال بخط نصائح المرضى عبر الاتصال برقم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصبية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). واختر خيار خط النصائح من المرضى والمتاح على مدى 24 ساعة من القائمة.

إن كنت تحتاج إلى الرعاية العاجلة خارج المنطقة، توجه إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. لا يلزمك الحصول على موافقة مسبقة (ترخيص مسبق). إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة للصحة العقلية، فيرجى التواصل عبر رقم الهاتف المجاني للخطة الصحية العقلية في المقاطعة، والمتاح على مدى 24 ساعة في اليوم وعلى مدى 7 أيام في الأسبوع. للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية في المقاطعة عبر الإنترنت، يُرجى زيارة الموقع

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx>

## العناية الطارئة

للحصول على رعاية طارئة، يرجى الاتصال بالرقم 911 أو التوجه إلى أقرب غرفة طوارئ. للحصول على الرعاية الطارئة، لا تحتاج إلى الموافقة المسبقة (الترخيص المسبق) من Health Net.

تختص الرعاية الطارئة بالحالات الطبية المهددة للحياة. وهذه الرعاية هي لأي حالة مرض أو إصابة قد يعتقد إنسان عادي (وليس اختصاصي رعاية صحية) يتمتع بمعرفة وسطية عن الصحة والطب أنه إذا لم تحصل على الرعاية حالاً، فصحتك (أو صحة طفلك غير المولود) في حال الخطر، أو أنه من الممكن أن تتعرض وظيفة جسدية أو عضو أو قسم جسدي لأذى كبير. على سبيل المثال:

- المخاض
- كسور في العظام

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- الألم الشديد، وخاصة في الصدر
- حرق شديد
- جرعة دوائية مفرطة
- الإغماء
- النزيف الشديد
- حالة نفسية طارئة

لا تتوجه إلى غرفة الطوارئ للحصول على الرعاية الروتينية. عليك الحصول على الرعاية الروتينية من مقدم الرعاية الأولية الذي يعرف حالتك حق المعرفة. وإن لم تكن متأكدًا مما إن كانت الحالة طارئة أو لا، فيرجى التواصل مع مقدم الرعاية الأولية. كما يمكنك الاتصال بخط نصائح الممرضين المتاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع عبر الاتصال برقم هاتف قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النوية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). واختر خيار خط النصائح من الممرضين والمتاح على مدى 24 ساعة من القائمة.

إن كنت تحتاج إلى الرعاية الطارئة الفورية من المنزل، توجه إلى أقرب غرفة طوارئ، حتى وإن لم تكن مشمولة في شبكة Health Net. في حال توجّهك إلى غرفة الطوارئ، اطلب منهم الاتصال بشبكة Health Net. يتعين عليك أو على المستشفى الذي أدخلت إليه التواصل مع شبكة Health Net في غضون 24 ساعة من تلقّيك للرعاية الطارئة. وفي حال سفرك إلى خارج الولايات المتحدة، بخلاف كندا أو المكسيك، وكنت تحتاج إلى رعاية طارئة، فلن تقوم Health Net بتغطية تكاليف الرعاية الخاصة بك.

وفي حال حاجتك إلى النقل الطارئ، تواصل مع الرقم 911. لا يلزمك إعلام مقدم الرعاية الأولي أو شبكة Health Net قبل دخولك إلى غرفة الطوارئ.

إن كنت تحتاج إلى تلقي الرعاية في مستشفى خارج الشبكة بعد حدوث الحالة الطارئة (رعاية ما بعد استقرار الحالة)، سيقوم حينها المشفى بالاتصال بشبكة Health Net.

تذكر: لا تتصل بالرقم 911 إلا في حالات الطوارئ. تلقى الرعاية الطارئة في حال الطوارئ فقط، لا في حالات الرعاية الروتينية أو الأمراض العابرة مثل الرشح أو احتقان الحلق. في حال الطوارئ، يرجى الاتصال بالرقم 911 أو التوجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

## العناية في الحالات الحساسة

### خدمات رعاية مع الموافقة للقاصرين

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، يمكنك الذهاب إلى الطبيب دون موافقة والديك أو الوصي عليك في هذه الحالات التي تحتاج إلى الرعاية:

- الرعاية الصحية العقلية للمرضى الخارجيين (القاصرين بعمر 12 عامًا أو أكثر) من أجل:
  - الاعتداء الجنسي أو الجسدي
  - في حال احتمال إلحاق الأذى بنفسك أو الغير
- الحمل
- تنظيم الأسرة/ تنظيم الحمل (فيما عدا التعقيم)
- الاعتداء الجنسي
- الوقاية من/اختبار/علاج فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز (للقاصرين بعمر 12 عامًا أو أكثر فقط)
- الوقاية من/اختبار/علاج الأمراض المنقولة جنسياً (للقاصرين بعمر 12 عامًا أو أكثر فقط)
- العلاج في حال تعاطي المخدرات والكحول (للقاصرين بعمر 12 عامًا أو أكثر فقط)

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



لا يتعين على الطبيب أو العيادة أن يكونا مشاركين في شبكة Health Net كما لا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولي للحصول على هذه الخدمات. للمساعدة في العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، أو للمساعدة في الحصول على هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما يمكنك الاتصال بخط نصائح المرضى المتاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع عبر الاتصال برقم هاتف قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). واختر خيار خط النصائح من المرضى والمتاح على مدى 24 ساعة من القائمة.

يمكن للقاصرين التحدث إلى أحد الممثلين بشكل خاص حول مخاوفهم الصحية عبر الاتصال بخط خدمات المرضى المتاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

#### خدمات الحالات الحساسة للبالغين

بوصفك فردًا بالغًا، قد لا ترغب في الذهاب إلى مقدم الرعاية الأولية للحصول على الرعاية في حالات خاصة أو حرجة معينة. في تلك الحالة، يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة تقدم هذه الأنواع من الرعاية:

- تنظيم الأسرة
- اختبارات أمراض HIV/AIDS
- الأمراض المنقولة جنسيًا

لا يتعين على الطبيب أو العيادة أن يكونا مشاركين في شبكة Health Net. لا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الأنواع من الخدمات. للمساعدة في العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما يمكنك الاتصال بخط نصائح المرضى المتاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

#### التوجيهات المسبقة

يعد التوجيه الصحي المسبق استمارة قانونية. يمكنك إدراج أنواع الرعاية الصحية التي ترغب في تلقيها في حال عدم قدرتك على الحديث أو اتخاذ القرارات في وقت لاحق. يمكنك إدراج أنواع العناية التي لا ترغب في تلقيها. يمكنك تسمية شخص، كزوج مثلاً، بصفته مسؤولاً عن اتخاذ القرارات الصحية في حال عدم قدرتك على ذلك.

يمكنك الحصول على استمارة التوجيه المسبق من الصيدليات والمستشفيات والمكاتب القانونية ومكاتب الأطباء. ربما يتعين عليك الدفع مقابل الاستمارة. كما يمكنك العثور على الاستمارة وتحميلها مجاناً عبر الإنترنت. يمكنك الطلب من أفراد العائلة أو مقدم الرعاية الأولي أو أي شخص تثق به أن يساعدك في تعبئة الاستمارة.

يحق لك إدراج استمارة التوجيه المسبق في سجلاتك الطبية. يحق لك تغيير أو إلغاء استمارة التوجيه المسبق في أي وقت. يحق لك التعرف على التغييرات التي يطرحها القانون على استمارة التوجيه المسبق. ستعلمك Health Net بالتغييرات التي تطرأ عليها بموجب قانون الولاية في ما لا يتعدى 90 يوماً من تاريخ إجراء التغيير.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## مكان الحصول على الرعاية

ستحصل على أكبر قدر من الرعاية من مقدم الرعاية الأولية. سيقوم مقدم الرعاية الأولية بمنحك جميع خدمات الرعاية الروتينية الوقائية. كما أنك ستذهب إلى مقدم الرعاية الأولية للحصول على الرعاية الصحية في حال مرضك. تأكد من الاتصال بمقدم الرعاية الأولية قبل الحصول على الرعاية الطبية غير الطارئة. سيقوم مقدم الرعاية الأولية بتحويلك (إرسالك) إلى الاختصاصيين إذا دعت الحاجة.

وللحصول على المساعدة في الإجابة عن أسئلتك المتعلقة بالصحة، يمكنك الاتصال بخط الممرضات على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

للحصول على الرعاية العاجلة، يرجى الاتصال بمقدم الرعاية الأولية. وتعدّ الرعاية العاجلة هي أي رعاية تطلبها في غضون 48 ساعة، إلا أنها غير طارئة. إذ تشمل الرعاية في حالات البرد أو احتقان الحلق أو الحمى أو الآم الأذنين أو التواء العضلات.

وفي حال الطوارئ، يرجى الاتصال بالرقم 911 أو التوجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

## العائق الأخلاقي

قد يكون لدى بعض مقدمي الخدمات عوائق أخلاقية تجاه تقديم بعض الخدمات. مما يعني أنه يحق لمقدمي الخدمة عدم تقديم بعض الخدمات المشمولة بالتغطية في حال وجود عائق أخلاقي يمنعهم من ذلك. في حال كان لدى مقدم الخدمة عائق أخلاقي ما، يمكنه مساعدتك في العثور على مقدم خدمة آخر سيمنحك الخدمة التي تطلبها. كما يمكن أن تعمل Health Net لتساعدك في العثور على مقدم خدمة.

لا توفر بعض المستشفيات وبعض مقدمي الخدمات الآخرين إحدى الخدمات أو أكثر من الخدمات المذكورة أدناه. وقد تكون هذه الخدمات التي قد تحتاج إليها أنت أو أحد أفراد عائلتك مشمولة بالتغطية بموجب عقد الخطة:

- خدمات تنظيم الأسرة ووسائل منع الحمل، بما في ذلك وسائل منع الحمل في حالات الطوارئ
- التعقيم، بما في ذلك ربط البوق في وقت الولادة
- علاج العقم
- الإجهاض

ينبغي عليك الحصول على المزيد من المعلومات قبل التسجيل. اتصل بالطبيب أو المجموعة الطبية أو جمعية التدريب المستقلة أو العيادة الجديدة التي تريدها. أو اتصل بـ Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) للتأكد من حصولك على خدمات الرعاية الصحية التي تحتاجها.

## دليل مقدمي الخدمات

يندرج في دليل مقدمي الخدمات في Health Net كل مقدمي الخدمات المشاركون في Health Net. تُعرّف الشبكة على أنها مجموعة من مقدمي الخدمات المشاركين في Health Net.

يندرج في دليل مقدمي خدمة Health Net مستشفيات، وصيديات، ومقدمو الرعاية الأولية، وممرضون ممارسون، وقابلات، ومساعدون للأطباء، ومقدمو خدمات تنظيم الأسرة، ومراكز صحية فيدرالية مؤهلة (FQHCs)، ومقدمون لخدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين، والدعم المجتمعي والخدمات المجتمعية طويلة المدى (LTSS)، ومراكز مستقلة للولادة (FBCs)، ومرافق للخدمات الصحية الهندية (IHFs)، وعيادات صحية قروية (RHCs).

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



كما يحتوي دليل مقدمي الخدمات على تفاصيل محددة أيضًا، مثل أسماء مقدمي الخدمات في شبكة Health Net وعناوينهم وأرقام هواتفهم وساعات عملهم واللغات المنطوقة. وهو يحدد ما إذا كان مقدم الخدمات بإمكانه استقبال مرضى جدد أو لا. كما أنه يوفر أيضًا مستوى الوصول الفعلي للمبنى مثل موقف السيارات والممرات والسلالم المزودة بدرابزين وغرف المراحيض ذات الأبواب الكبيرة ومقابض للإمساك.

يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

وإن كنت تحتاج إلى دليل مقدمي الخدمة المطبوع، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النسيية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

## شبكة مقدمي الخدمة

تعرف شبكة مقدمي الخدمة على أنها مجموعة من الأطباء والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الخدمات المشاركين في Health Net. ستحصل على الخدمات المشمولة بالتغطية من خلال شبكة Health Net.

في حال وجود عائق أخلاقي يمنع مقدم الخدمة، بمن فيهم مقدم الرعاية الأولية أو المستشفى أو غيرهم من مقدمي الخدمات، من تقديم الخدمة المشمولة بالتغطية لك، مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، يرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النسيية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). تفضل بالانتقال إلى الفصل رقم 3 للاطلاع على مزيد من المعلومات حول الموانع الأخلاقية.

في حال كان لدى مقدم الخدمة عائق أخلاقي ما، يمكنها مساعدتك في العثور على مقدم خدمة آخر سيمنحك الخدمة التي تطلبها. كما يمكن أن تعمل Health Net لتساعدك في العثور على مقدم خدمة.

## داخل الشبكة

ستستخدم مقدمي الخدمة في شبكة Health Net للحصول على خدمات الرعاية الصحية التي تحتاج إليها. ستحصل على الرعاية الروتينية والوقائية من مقدم الرعاية الأولية. وستستخدم الاختصاصيين والمستشفيات ومقدمي الخدمة المشاركين في شبكة Health Net.

إن كنت تحتاج إلى أحد أدلة مقدمي الخدمة في الشبكة، فيرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النسيية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمة عبر الإنترنت على [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

لرعاية الطارئة، يرجى الاتصال بالرقم 911 أو التوجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

فيما عدا الحالات الطارئة، قد يتعين عليك الدفع مقابل الخدمة التي تتلقاها من مقدمي الخدمات غير المشاركين في الشبكة.

## نطاق غير المشاركين في الشبكة أو خارج الخدمة

يعد مقدمو الخدمة غير التابعين للشبكة عبارة عن مقدمي خدمات غير متعاقدين مع شبكة Health Net. وفيما عدا الحالات الطارئة، قد يتعين عليك الدفع مقابل الخدمة التي تتلقاها من مقدمي الخدمات غير المشاركين في الشبكة. وإن كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتغطية، فقد تتمكن من الحصول عليها من مصدر خارج الشبكة بالمجان، طالما أنها ذات ضرورة طبية وغير متاحة في الشبكة.

إن كنت تحتاج إلى المزيد من المساعدة حيال الخدمات غير المتاحة في الشبكة، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النسيية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



وإن كنت خارج نطاق خدمات Health Net وتحتاج إلى رعاية ليست بطارئة أو عاجلة، يرجى التواصل مع مقدم الرعاية الأولية على الفور. أو اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

لرعاية الطارئة، يرجى الاتصال بالرقم 911 أو التوجه إلى أقرب غرفة طوارئ. تعمل Health Net على تغطية الرعاية الطارئة خارج نطاق الشبكة. في حال سفرك إلى كندا أو المكسيك وكنت تحتاج إلى الخدمات الطارئة التي تتطلب دخول المشفى، ستعمل Health Net على تغطية كلفة رعايتك. وفي حال سفرك إلى دولة غير كندا والمكسيك وكنت تحتاج إلى الرعاية الطارئة، فلن تعمل Health Net على تغطية تكاليف الرعاية.

إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية لحالة مؤهلة للحصول على خدمات كاليفورنيا للأطفال (CCS) ولم يكن لدى Health Net أخصائي في فريق خدمات كاليفورنيا للأطفال في الشبكة يمكنه تقديم الرعاية التي تحتاجها، فقد تتمكن من الذهاب إلى مقدم خدمات خارج شبكة مقدمي الخدمة دون تحمل أي تكلفة. ولمعرفة المزيد حول برنامج خدمات كاليفورنيا للأطفال (CCS)، يمكنك الاطلاع على فصل المزايا والخدمات في هذا الدليل.

إن كانت لديك أي أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو الرعاية خارج نطاق الخدمة، فيرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). وإذا كان المكتب مغلقاً وتريد الحصول على مساعدة من أحد الممثلين، فاتصل بخط الممرضات على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

## الأطباء

يتعين عليك اختيار طبيبك أو مقدم رعاية أولية من دليل مقدمي الخدمات في Health Net. ويجب أن يكون الطبيب الذي تختاره أحد مقدمي الخدمة المشاركين. مما يعني أنه مقدم خدمة مشارك في شبكة Health Net. وإن كنت بحاجة إلى الحصول على نسخة من دليل مقدمي الخدمة في Health Net، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). أو يمكنك العثور عليها عبر الإنترنت على الموقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

كما يجدر بك الاتصال إن رغبت في التأكد من أن مقدم الرعاية الأولية بإمكانه استقبال المرضى الجدد.

إن كنت تتابع أحد الأطباء قبل انضمامك إلى Health Net كعضو، فقد تتمكن من متابعة هذا الطبيب لفترة محدودة. يسمى هذا باستمرار الرعاية. ويمكنك قراءة المزيد حول استمرارية الرعاية في هذا الدليل. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

وإذا كنت بحاجة إلى أحد الاختصاصيين، فسيقوم مقدم الرعاية الأولية بتحويلك إلى أحد الاختصاصيين في شبكة Health Net. وتذكر، أنه في حال عدم اختيارك مقدم رعاية أولية، ستقوم Health Net باختيار واحد نيابة عنك. إلا أنك أدرى باحتياجاتك الصحية والرعاية الطبية المناسبة لك، فمن الأجدر لك أن تختار بنفسك. وإذا كنت عضواً في برنامج Medicare و-Cal، فلا يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية.

وإن رغبت في تغيير مقدم الرعاية الأولية، يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية من دليل مقدمي الخدمات في Health Net. تأكد ما إن كان مقدم الرعاية الأولية يستقبل مرضى جددًا أم لا. ولتغيير مقدم الرعاية الأولية، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

## المستشفيات

في حال الطوارئ، اتصل بـ 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.

إن لم تكن الحالة طارئة وكنت تحتاج إلى الرعاية المقدّمة من المشفى، سيعود القرار إلى مقدم الرعاية الأولي في اختيار المشفى الذي تذهب إليه. سيتعين عليك الذهاب إلى مشفى ضمن الشبكة. تُدرج المستشفيات الموجودة في شبكة Health Net في دليل مقدمي الخدمة. تتطلب الخدمات المقدّمة من قبل المشفى، فيما عدا حالات الطوارئ، الحصول على موافقة مسبقة (ترخيص مسبق).

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## مقدم الرعاية الأولية

يتعين عليك اختيار مقدم رعاية أولية في غضون 30 يومًا من التسجيل في Health Net. وبناءً على العمر والجنس، يمكنك اختيار طبيب عام أو طبيب نساء وتوليد أو طبيب عائلي أو طبيب باطني أو طبيب أطفال كمقدم رعاية أولية. كما يمكن أن يحدّد أحد الممرضين الممارسين أو مساعدي الأطباء أو قابلة ممرضة معتمدة محلّ مقدم الرعاية الأولية. في حال اختيار أحد الممرضين الممارسين أو مساعدي الأطباء أو قابلة ممرضة معتمدة، فقد يتم تعيين طبيب ليشرّف على رعايتك.

كما يمكنك اختيار أحد مرافق الخدمات الصحية الهندية أو أحد المراكز الصحية الفيدرالية المؤهلة أو عيادة صحية قروية على أنها مقدمة الرعاية الأولية. بالاعتماد على نوع مقدم الخدمة، قد تتمكن من اختيار مقدم رعاية أولية واحد لعائلتك بأكملها الأعضاء في Health Net.

وإن لم تختَر مقدم رعاية أولية في غضون 30 يومًا من التسجيل، فسُتعيّن Health Net مقدم رعاية أولية بالنيابة عنك. وفي حال تم تعيين مقدم رعاية أولية لك ورغبتك في تغييره، يمكنك الاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). يطرأ التغيير في اليوم الأول من الشهر التالي.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية بـ:

- التعرف على احتياجاتك الصحية وتاريخك المرضي
- تحديث سجلك الطبي
- منحك الرعاية الوقائية والروتينية التي تحتاج إليها
- إحالتك إلى أخصائي في حال الضرورة
- تنسيق رعاية المستشفى لك في حال الضرورة

يمكنك البحث في دليل مقدمي الخدمة للعثور على مقدم رعاية أولي في شبكة Health Net. يحتوي دليل مقدمي الخدمة على قائمة بمرافق الخدمات الصحية الهندية والمراكز الصحية الفيدرالية المؤهلة والعيادات الصحية القروية المشاركة في Health Net.

يمكنك العثور على دليل مقدمي خدمات Health Net عبر الإنترنت على الموقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). أو يمكنك طلب إرسال مقدمي الخدمات لك بالبريد عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما يجدر بك الاتصال إن رغبت في التأكد من استقبال مقدم الرعاية الأولي للمرضى الجدد.

## اختيار الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين

إنك أدري باحتياجاتك الصحية والرعاية الطبية المناسبة لك، فمن الأجدر لك أن تختار مقدم الرعاية الأولية بنفسك. من الأفضل الالتزام مع مقدم الرعاية الأولي كي تبتعد عن احتياجاتك من الرعاية الصحية. إلا أنه، وفي حال رغبتك في التغيير إلى مقدم رعاية أولية جديد، يمكنك تغييره في أي وقت. عليك اختيار مقدم رعاية أولية مشارك في شبكة مقدمي خدمات Health Net ممن يستقبلون المرضى الجدد.

سيصبح مقدم الرعاية الأولية الذي اخترته مسؤولاً عنك منذ اليوم الأول من الشهر التالي لإجراء التغيير.

ولتغيير مقدم الرعاية الأولية، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

قد تطلب منك شبكة Health Net تغيير مقدم الرعاية الأولية في حال لم يكن مقدم الرعاية الأولي هذا قادرًا على استقبال المرضى الجدد، أو قد غادر شبكة Health Net أو لا يقدم الرعاية إلى المرضى في سنك. كما قد تطلب منك شبكة Health Net أو مقدم الرعاية الأولية تغيير مقدم الرعاية إلى مقدم رعاية أولية جديد في حال عدم توافقك أو اتفاقك مع مقدم الرعاية الأولية هذا، أو في حال تأخرك أو عدم ذهابك إلى المواعيد. في حال حاجة شبكة Health Net إلى تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، ستعلمك Health Net بهذا خطيًا.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



### 3 | كيفية الحصول على الرعاية

في حال تغيير مقدم الرعاية الأولي، ستحصل على بطاقة تعريف عضوية جديدة من Health Net عبر البريد. ستتضمن البطاقة اسم مقدم الرعاية الأولية الجديد. تواصل مع خدمات الأعضاء للاستفسار حول حصولك على بطاقة التعريف الجديدة. خاص بأعضاء مقاطعة لوس أنجلوس فقط:

إذا كنت تسكن في مقاطعة لوس أنجلوس، يمكنك اختيار مقدم رعاية أولية متعاقد مع Health Net أو الخطط الفرعية المتعاقدة معنا، مثل (Molina Healthcare of California (Molina). في حال اختيار مقدم رعاية أولية يعمل في Molina، ستحصل على أدويةك من الصيدليات المتعاقدة مع Molina وتستخدم قائمة الأدوية المفضلة المعتمدة في Molina. للحصول على قائمة الأدوية المفضلة لدى Molina، تواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

إذا كنت بحاجة إلى زيارة أحد الاختصاصيين، سيحيلك مقدم الرعاية الأولية إلى اختصاصي متعاقد مع Molina. راجع قسم "Molina" من دليل مقدمي الخدمات لمعرفة أي من الصيدليات ومقدمي خدمات الرعاية البصرية يحق لك استخدامها.

### المواعيد

في حال حاجتك إلى الرعاية الصحية:

- اتصل بمقدم الرعاية الأولية
- قم بتجهيز رقم هوية Health Net قبل الاتصال
- اترك رسالة باسمك ورقم الهاتف في حال كان المكتب مغلقاً
- اصطحب معك بطاقة BIC وبطاقة Health Net التعريفية إلى الموعد.
- يمكنك طلب وسيلة مواصلات إلى موعدك، إذا لزم الأمر
- كما يمكنك طلب المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية، إذا لزم الأمر
- قم بالوصول إلى الموعد في الوقت المحدد
- اتصل بالمكتب فوراً في حال عدم قدرتك على الالتزام بالموعد أو إن كنت ستتأخر
- حضر أسئلتك ومعلوماتك الطبية في حال الحاجة إليها

اتصل بالرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ إذا كانت لديك حالة طارئة.

### المداد

لا يتعين عليك الدفع مقابل الخدمات الحاصلة على التغطية. في أغلب الحالات، لن تستلم فاتورة من مقدم الخدمة. قد تستلم شرحاً للمزايا (EOB) أو بياناً من مقدم الخدمة. لا يعدّ شرح المزايا والبيانات فواتيراً.

في حال استلامك لإحدى الفواتير، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). وأخبر Health Net بقيمة الفاتورة وتاريخ تلقي الخدمة وسبب تلقي الفاتورة. لا تتحمل مسؤولية الدفع لأي مقدم خدمة مقابل أي مبالغ تدين بها Health Net لقاء أي خدمة حاصلة على التغطية. فيما عدا الحالات الطارئة أو العاجلة، قد يتعين عليك الدفع مقابل الخدمة التي تتلقاها من مقدمي الخدمات غير المشاركين في الشبكة. إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتغطية، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم خدمة من خارج الشبكة بالمجان، طالما أنها ذات ضرورة طبية وغير متاحة في الشبكة.

في حال حصولك على فاتورة أو طلب منك دفع قيمة المدفوعات المشتركة التي ترى أنه ليس عليك دفعها، يمكنك تقديم استمارة شكوى مع Health Net. وسيتعين عليك إعلام Health Net خطياً بسبب قيامك بدفع قيمة المنتج أو الخدمة. ستقوم Health Net بمراجعة الشكوى المقدمة لمعرفة ما إن كان يمكنك استعادة مالك أو لا. يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) لطرح الأسئلة أو طلب استمارة شكوى.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## الإحالات

سيحملك مقدم الرعاية الأولية إلى اختصاصي في حال حاجتك إليه. الاختصاصي هو طبيب حاصل على تعليم إضافي في مجال طبي معين. سيعمل مقدم الرعاية الأولية بالتعاون معك لاختيار أحد الاختصاصيين. يمكن لمكتب مقدم الرعاية الأولية أن يساعدك على تحديد موعد للذهاب إلى الاختصاصي.

تشمل الخدمات الأخرى التي قد تتطلب الإحالة، العمليات التي تتم في العيادة والأشعة وفحوصات المختبر وغيرها من الخدمات التي يقدمها الاختصاصي.

سيقوم مقدم الرعاية الأولية بتحويلك. وسيعلم مقدم الرعاية الأولية ما إن كنت تحتاج إلى ترخيص أو ما إن كان يمكنك حجز الموعد مباشرة. وإذا كانت لديك أي أسئلة حول حاجة الرعاية المقدمة من قبل الاختصاصي أو المستشفى إلى الموافقة أو لا، يمكنك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النوية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). تستغرق عمليات الإحالة الروتينية ما يصل إلى 5 أيام عمل لمعالجتها ("أيام العمل" هي من الاثنين حتى الجمعة)، ولكن قد تستغرق أحياناً فترة تصل إلى 28 يوماً تقويمياً (14 يوماً من تاريخ تقديم الطلب الأصلي إضافة إلى 14 يوماً إضافياً في حال طلب تمديد) في حال الحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات من مقدم الرعاية الأولية. في بعض الحالات، قد يطلب مقدم الرعاية الأولية تعجيل الإحالة. قد لا تستغرق طلبات الإحالة المعجلة أكثر من 72 ساعة. يرجى الاتصال بالخطة إن لم تتلقى الرد في هذه الأوقات المذكورة. إن كنت تعاني من مشكلة صحية تتطلب الرعاية الطبية الخاصة لفترة طويلة، فستحتاج إلى إحالة قائمة. مما يعني إمكانية الانتقال إلى الاختصاصي نفسه دون الحاجة إلى إحالة في كل مرة.

إن كنت تواجه أي مشكلة في الحصول على إحالة قائمة أو ترغب في الحصول على نسخة من سياسة إحالات Health Net يرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النوية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

لا تحتاج إلى إحالة في حال:

- مراجعة مقدم الرعاية الأولي
- زيارات طبيب النساء والتوليد
- الزيارات الطارئة أو المستعجلة
- خدمات الحالات الحساسة للبالغين، مثل الرعاية في حال الاعتداء الجنسي
- خدمات تنظيم الأسرة (لمزيد من المعلومات، تواصل مع خدمة توفير المعلومات حول تنظيم الأسرة والإحالة في كاليفورنيا على الرقم 1-800-942-1054)
- اختبارات وخدمات تقديم المشورة لفيروس نقص المناعة البشرية (القاصرون في سن 12 عاماً أو أكثر فقط)
- الأمراض المنقولة جنسياً (القاصرين بعمر 12 عاماً أو أكثر فقط)
- علاج الوخز بالإبر (أول خدمتين في الشهر؛ تحتاج المواعيد الإضافية إلى إحالة)
- خدمات العلاج اليدوية الخاصة بتقويم العمود الفقري (عندما يتم تقديمها بواسطة المراكز الصحية الفيدرالية المعتمدة (FQHCs) والعيادات الصحية القروية)
- خدمات طب الأقدام (عندما يتم تقديمها بواسطة المراكز الصحية الفيدرالية المعتمدة (FQHCs) والعيادات الصحية القروية)
- خدمات الأسنان المؤهلة
- التقييم الأولي للصحة العقلية
- الرعاية الروتينية ما قبل الولادة من طبيب يعمل في Health Net
- خدمات الممرضة القابلة المعتمدة
- تقييم الصحة السلوكية الأولي من مقدم الخدمات الصحية السلوكية المشارك في Health Net

كما لا يحتاج القاصرون إحالة في حال:

- خدمات الرعاية الصحية العقلية للمرضى الخارجيين في حال:

- الاعتداء الجنسي أو الجسدي
- في حال احتمال إلحاق الأذى بنفسك أو الغير

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- الرعاية في حال الحمل
- الرعاية في حال الاعتداء الجنسي
- الرعاية في حال تعاطي المخدرات والكحول

### الموافقة المسبقة

لبعض أنواع الرعاية، قد يحتاج مقدم الرعاية الأولي أو الأخصائي إلى طلب إذن Health Net قبل حصولك على الرعاية. وهذا ما يسمى بالإذن المسبق أو الموافقة المسبقة. مما يعني ضرورة تأكيد Health Net من ضرورة أو حاجة المريض إلى الرعاية الطبية.

تعد الرعاية ضرورة طبية في حال وقوعها ضمن المعقول، وإذا كانت ضرورة لحماية حياتك ووقايتك من المرض الشديد أو الإعاقة أو لتخفيف الآلام الحادة الناجمة عن علة أو حالة أو مرض مشخص.

تحتاج الخدمات التالية الموافقة المسبقة في كل الحالات، حتى وإن تلقيتها من مقدم خدمة مشارك في شبكة Health Net:

- دخول المشفى، إن لم تكن حالة طارئة
- الخدمات الواقعة خارج نطاق خدمات Health Net
- الجراحة للمرضى الخارجيين
- العناية طويلة الأجل في مرفق ترميز
- العلاجات المخصصة

بالنسبة لبعض الخدمات، يلزمك الحصول على موافقة مسبقة (ترخيص مسبق). بموجب قانون الصحة والسلامة، القسم 1367.01(2)(h)، ستقرر Health Net منح الموافقات المسبقة الروتينية في غضون 5 أيام من تاريخ حصول Health Net على المعلومات اللازمة لاتخاذ هذا القرار.

فيما يتعلق بالطلبات التي يقرّ فيها مقدم الخدمة أو Health Net على أن اتباع الإطار الزمني الاعتيادي قد يلحق أضرارًا بحياتك أو صحتك أو قدرتك على الحصول على أعلى الدرجات الوظيفية أو الحفاظ عليها أو استعادتها، ستجري Health Net قرارًا معجلًا (سريعًا) بالموافقة المسبقة. ستعلمنا Health Net بذلك بالسرعة التي تتطلبها حالتك الصحية بما لا يتعدى 72 ساعة من تلقي الطلب للحصول على الخدمات.

لا تدفع Health Net للمراجعين مقابل رفض التغطية أو الخدمات. في حال ملاقة الطلب بالرفض من جانب Health Net، سترسل Health Net خطاب إشعار الإجراء المطلوب اتخاذه. سيعلمك خطاب إشعار الإجراء المطلوب اتخاذه بكيفية تقديم استئناف في حال عدم موافقتك على القرار.

وستواصل Health Net معك في حال كانت Health Net بحاجة إلى المزيد من المعلومات أو المزيد من الوقت لمراجعة طلبك.

لا تحتاج إطلاقًا إلى الموافقة المسبقة للحصول على الرعاية في الحالات الطارئة، حتى إن كان مقدمها غير مشارك في الشبكة. وهذا يشمل المخاض والولادة إن كنت حاملاً.

### الحصول على رأي ثانٍ

قد تودّ الحصول على رأي ثانٍ حول الرعاية التي أعلمك مقدم الرعاية الخاص بك بحاجتك إليها أو حيال التشخيص أو خطة العلاج. على سبيل المثال، قد ترغب في الحصول على رأي ثانٍ إن لم تكن متأكدًا من حاجتك إلى العملية أو العلاج الموصوف، أو إن كنت قد حاولت اتباع خطة علاجية لم تنجح من قبل.

إذا كنت ترغب في الحصول على رأي ثانٍ، يمكنك اختيار أحد مقدمي الخدمات المشاركين في الشبكة من اختيارك. وإن كنت تطلب رأيًا ثانيًا حول تشخيص أجراه مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، فسيكون الرأي الثاني صادرًا عن مقدم رعاية أولية آخر مشارك في شبكة أطباء الخطة. كما يمكن أن يصدر الرأي الثاني عن طبيب مختصّ ذو علم بالمشكلة الطبية التي تواجهها. وإن كنت تطلب رأيًا ثانيًا حول تشخيص أجراه الطبيب المختص، فسيكون الرأي الثاني صادرًا عن جمعية الأطباء

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم

بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



المستقلة أو المجموعة الطبية المشاركة في خطة الشبكة من ذات التخصص. وفي حال عدم توفر شخص من "المؤهلين المهنيين للرعاية الصحية" ضمن خطة شبكتك الصحية، فإننا سنمنح الترخيص (نوافق) للحصول على رأي ثانٍ من قبل مقدم خدمة موهل خارج الشبكة. يمكن لمقدم الرعاية الأولية إحالتك إلى مقدم خدمة داخل الشبكة للحصول على رأي ثانٍ. للحصول على مساعدة في اختيار مقدم الخدمات، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

ستدفع Health Net مقابل رأي ثانٍ في حال طلبت أنت أو مقدم الخدمة المشارك في الشبكة ذلك، وتحصل حينها على الرأي الثاني من مقدم خدمة مشارك في الشبكة. لا تحتاج إلى إذن من Health Net للحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمة مشارك في الشبكة.

في حال عدم توفر مقدم خدمة في شبكة Health Net لمنحك رأيًا ثانيًا، ستدفع Health Net مقابل رأي ثانٍ من مقدم رعاية من خارج الشبكة. ستعلمك Health Net في غضون 5 أيام عمل حيال موافقتها على مقدم الرعاية الذي اخترته لمنح رأي ثانٍ. وإذا كنت تعاني من مرض مزمن أو حاد أو خطير، أو تواجه تهديدًا فوريًا وخطيرًا على صحتك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، فقدان الحياة أو فقدان عضو أو طرف مهم من أطرافك أو وظيفة جسدية، فستصدر Health Net قرارها في غضون 72 ساعة.

في حال رفضت Health Net طلبك للحصول على رأي ثانٍ، يحق لك تقديم استئناف. للاطلاع على المزيد حول الاستئنافات، انتقل إلى الصفحة 74 من هذا الدليل.

### اختصاصيو الصحة النسائية

يمكنك زيارة اختصاصي الصحة النسائية في شبكة Health Net للحصول على الرعاية الضرورية المشمولة بالتغطية وخدمات الرعاية الصحية النسائية الروتينية والوقائية. ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. للعثور على أحد اختصاصي الصحة النسائية، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما يمكنك الاتصال بخط نصائح المرضى المتاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

### وقت السفر ومسافته لتلقي الرعاية

يجب أن تتبع معايير Health Net الخاصة بوقت السفر ومسافته لرعايتك. إذ تساعدك هذه المعايير في التأكد من قدرتك على الحصول على الرعاية دون الاضطرار إلى السفر لفترة طويلة أو بعيدة جدًا عن المكان الذي تعيش فيه. وتختلف معايير وقت السفر والمسافة حسب المقاطعة التي تعيش فيها.

إذا لم تتمكن Health Net من توفير الرعاية لك ضمن معايير وقت السفر والمسافة هذه، يمكن استخدام معيار مختلف يسمى معيار الوصول البديل. وللإطلاع على معايير الوقت والمسافة الخاصة بـ Health Net للمكان الذي تعيش فيه، يرجى زيارة [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) أو الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

وإذا كنت بحاجة إلى رعاية من أحد الاختصاصيين وكان مقدم الخدمات هذا بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه، يمكنك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) للحصول على مساعدة في العثور على رعاية مع اختصاصي يقع بالقرب منك. إذا لم تتمكن Health Net من الحصول على الرعاية لك مع اختصاصي أقرب، يمكنك أن تطلب من Health Net أن ترتب لك وسيلة مواصلات لزيارة أحد الاختصاصيين حتى لو كان هذا الاختصاصي يوجد بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه. ويعتبر الأمر بعيدًا إذا لم تتمكن من الوصول إلى هذا الاختصاصي ضمن معايير وقت السفر والمسافة الخاصة بـ Health Net لمقاطعتك، بغض النظر عن أي معيار وصول بديل قد تستخدمه Health Net لرمزك البريدي.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب

نوع الموعد	يجب حجز الموعد في غضون
مواعيد الرعاية الطارئة التي لا تتطلب الموافقة المسبقة (الترخيص المسبق)	48 ساعة
موعد الرعاية الطارئة الذي لا يتطلب الموافقة المسبقة (الترخيص المسبق)	96 ساعة
مواعيد الرعاية الأولية غير الطارئة	10 أيام عمل
أخصائي للحالات غير المستعجلة	15 يوم عمل
مقدم رعاية صحية عقلية غير طارئة (من غير الأطباء)	10 أيام عمل
مواعيد غير طارئة للخدمات الثانوية الخاصة بتشخيص أو علاج الإصابات أو الأمراض أو غيرها من الحالات الصحية	15 يوم عمل
أوقات الانتظار عبر الهاتف أثناء ساعات العمل الاعتيادية	10 دقائق
الحجر الصحي - خدمات 7/24	خدمات 7/24 - لا تتعدى 30 دقيقة
الرعاية الأولية قبل الولادة	10 أيام عمل

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## 4. المزايا والخدمات

### ما تغطيه خطتك الصحية

يشرح هذا القسم كل الخدمات المشمولة بالتغطية بوصفك عضوًا في Health Net. تعد الخدمات المشمولة بالتغطية مجانية طالما أنها ضرورية طبيًا ويتم توفيرها بواسطة مقدم خدمات من داخل الشبكة. وقد تغطي خطتك الصحية الخدمات الضرورية طبيًا التي وفرها مقدم خدمة من خارج الشبكة. لكن يجب عليك أن تطلب من Health Net القيام بذلك. تعد الرعاية ضرورية طبية في حال وقوعها ضمن المعقول، وإذا كانت ضرورة لحماية حياتك ووقايتك من المرض الشديد أو الإعاقة أو لتخفيف الآلام الحادة الناجمة عن علة أو حالة أو مرض مشخص.

تقدم Health Net أنواع الخدمات التالية:

- خدمات مرضى العيادات الخارجية (المرضى الخارجيين)
- خدمات الطوارئ
- خدمات المرضى المحتضرين وتخفيف الألم
- الاستشفاء
- رعاية الأمومة والطفولة
- خدمات خاصة بالمتحولين جنسيًا
- الأدوية الموصوفة
- إعادة التأهيل والخدمات والأجهزة التأهيلية
- الخدمات المخبرية وخدمات الأشعة، مثل الأشعة السينية
- الخدمات الوقائية والعافية وإدارة الأمراض المزمنة
- خدمات الصحة العقلية
- خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات
- خدمات طب الأطفال
- الخدمات البصرية
- النقل الطبي غير الطارئ (NEMT)
- النقل غير الطبي (NMT)
- الخدمات والدعم طويل الأمد (LTSS)
- الخدمات الصحية عن بُعد

يرجى قراءة جميع الأقسام الواردة أدناه لمعرفة المزيد حول الخدمات التي يمكنك الحصول عليها.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم

بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## مزايا Medi-Cal

### خدمات مرضى العيادات الخارجية (المرضى الخارجيين)

- **تطعيمات البالغين**  
يمكنك الحصول على تطعيمات البالغين (اللقاحات) من إحدى صيدليات الشبكة أو أحد مقدمي الخدمات في الشبكة من دون موافقة مسبقة. وتغطي Health Net تكاليف تلك اللقاحات التي أوصت بها اللجنة الاستشارية لممارسات التحصين (ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC).
- **الرعاية في حال وجود الحساسية**  
تغطي Health Net اختبارات الحساسية وعلاجها، بما فيها إزالة التحسس وفرط التحسس وعلاج الأمراض المناعية.
- **خدمات اختصاصي التخدير**  
تغطي Health Net خدمات التخدير ذات الضرورة الطبية في حال حصولك على الرعاية للمرضى الخارجيين.
- **خدمات العلاج اليدوي الخاص بتقويم العمود الفقري**  
تغطي Health Net خدمات العلاج اليدوي للعمود الفقري، وتتنحصر في علاج العمود الفقري بمعالجته يدويًا. وتقتصر خدمات المعالجة اليدوية لتقويم العمود الفقري على خدمتين شهريًا بالاشتراك مع خدمات الوخز بالإبر، والسمع، والعلاج المهني وعلاج النطق. ويجوز لـ Health Net منح الموافقة المسبقة على خدمات أخرى بحسب الضرورة الطبية.  
يُعد الأعضاء الآتي ذكرهم مؤهلين للحصول على خدمات المعالجة اليدوية لتقويم العمود الفقري:
  - الأطفال دون سن 21 عامًا؛
  - النساء الحوامل حتى نهاية الشهر والذي يتضمن 60 يومًا بعد انتهاء الحمل؛
  - المقيمون في مرفق تمرير ماهر، أو مرفق رعاية وسيطة، أو مرفق رعاية دون الحادة؛ أو
  - جميع الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية بالمستشفيات أو المركز الصحي الفيدرالي المؤهل أو عيادة صحية قروية.
- **خدمات غسيل الكلى/الدم**  
تغطي Health Net كلفة علاج غسيل الكلى. كما تغطي Health Net خدمات علاج الفشل الكلوي المزمن في حال موافقة مقدم الرعاية الأولية في Health Net عليها.
- **الجراحة للمرضى الخارجيين**  
تغطي Health Net تكاليف العمليات الجراحية للمرضى الخارجيين. وتتطلب الإجراءات اللازمة للأغراض التشخيصية، والإجراءات التي تعتبر اختيارية، والإجراءات الطبية المحددة للمرضى الخارجيين الحصول على موافقة مسبقة (ترخيص مسبق).

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.  
أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



#### ■ خدمات الأطباء

تغطي Health Net خدمات الأطباء ذات الضرورة الطبية.

#### ■ خدمات طب الأقدام

تغطي Health Net تكلفة خدمات طب الأقدام حسب الضرورة الطبية للتشخيص والعلاج الطبي والجراحي والميكانيكي واليدوي والكهربائي للقدم البشرية، بما في ذلك الكاحل والأوتار التي تُوضع في القدم والعلاج غير الجراحي لعضلات الساق وأوتارها التي تتحكم في وظائف القدم.

#### ■ جلسات العلاج

تغطي Health Net مختلف الجلسات العلاجية، ومنها:

- جلسات العلاج الكيميائي
- العلاج بالأشعة

### خدمات الصحة العقلية

#### ■ خدمات الرعاية الصحية العقلية للمرضى الخارجيين

- تمنح Health Net التغطية للأعضاء مقابل إجراء تقييم ميدني للصحة العقلية دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (الترخيص المسبق). وقد تحصل على تقييم للصحة العقلية في أي وقت من أحد مقدمي خدمات الصحة العقلية المعتمدين في شبكة Health Net دون إحالة.
- سيقوم مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الصحة العقلية بإحالتك للحصول على تقييم صحي عقلي إضافي من أحد الاختصاصيين المشاركين في شبكة Health Net لتحديد مستوى المرض. وإذا أظهرت نتائج الفحوصات الصحية العقلية، أنك تعاني من مرض في مستوياته الأولى أو المتوسطة أو تعاني من اضطراب في الوظائف العقلية أو العاطفية أو السلوكية، يمكن لـ Health Net أن تقدم لك خدمات الصحة العقلية. وتغطي Health Net تكاليف الخدمات الصحية العقلية التالية:
  - التقييم والعلاج النفسي للأفراد والمجموعات (العلاج النفسي)
  - الفحص النفسي عند التوصية بذلك طبيًا بهدف تقييم صحة المريض العقلية
  - تطوير المهارات المعرفية لتحسين الاهتمام والذاكرة وحل المشكلات
  - خدمات المرضى الخارجيين لأغراض متابعة العلاج بالأدوية
  - مختبر العيادات الخارجية وأدويتها ولوازمها ومكملاتها
  - الاستشارات النفسية
- لمزيد من المعلومات حول خدمات الصحة العقلية التي تقدمها لك Health Net، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النضية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).
- إذا حددت نتائج فحص الصحة العقلية أنك قد تعاني من مستوى أعلى من الاعترال وتحتاج إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)، فسحبك عندئذٍ مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الصحة العقلية الخاص بك إلى خطة الصحة العقلية للمقاطعة لتقييم حالتك. ولمعرفة المزيد، يُرجى الاطلاع على قسم "ما لا تغطيه خطتك الصحية" في الصفحة 52.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## خدمات الطوارئ

### ■ خدمات المرضى الداخليين والخارجيين المطلوبة لعلاج حالات الطوارئ الطبية

تغطي Health Net جميع الخدمات المطلوبة لعلاج حالات الطوارئ الطبية التي تحدث في الولايات المتحدة أو التي تتطلب منك أن تكون في أحد المستشفيات في كندا أو المكسيك. وتذكر أن الحالة الطبية الطارئة هي حالة طبية ذات أعراض شديدة مثل الألم الحاد أو الإصابة الخطيرة. وتكون الحالة خطيرة للغاية بحيث، إذا لم تحصل على العناية الطبية الفورية، يمكن لك أو أي شخص عادي ذي معرفة متوسطة بالصحة والطب أن يتوقع أنها قد تؤدي إلى:

- خطر شديد على صحتك؛ أو
- ضرر خطير على وظائف الجسم؛ أو
- خلل جسيم في أداء وظائف أي عضو في الجسم؛ أو
- في حالة المرأة الحامل في مرحلة المخاض النشط، أي المخاض الذي قد يحدث أي مما يلي:
  - عدم وجود وقت كافٍ لنقلك بأمان إلى مستشفى آخر قبل الولادة.
  - يمكن أن يشكل النقل خطرًا على صحتك أو الجنين أو سلامته.

### ■ خدمات النقل في حالات الطوارئ

تغطي Health Net خدمات الإسعاف لمساعدتك على الانتقال إلى أقرب مكان يوفر الرعاية الطارئة. مما يعني أن حالتك الصحية خطيرة إلى الحد الذي قد تشكل فيه طرق التنقل الأخرى إلى مركز الرعاية خطرًا على صحتك أو حياتك. لا تتم تغطية أي خدمات خارج الولايات المتحدة، باستثناء خدمات الطوارئ التي تتطلب منك أن تكون في المستشفى في كندا أو المكسيك.

## خدمات المرضى المحتضرين وتخفيف الألم

تغطي Health Net رعاية المرضى المحتضرين ورعاية تخفيف الألم للأطفال والكبار، التي تساعد على تقليل المعاناة الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحية.

رعاية المرضى المحتضرين هي إحدى المزايا التي تقدم خدمات للمرضى الميؤوس من شفائهم. وهي عبارة عن تدخل يركز بشكل أساسي على إدارة الألم والأعراض بدلاً من العلاج لإطالة الحياة.

تشمل رعاية المرضى المحتضرين:

- خدمات التمريض
- الخدمات البدنية أو الوظيفية أو الكلامية
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- المساعدة الصحية المنزلية والخدمات المنزلية
- اللوازم والأجهزة الطبية
- الأدوية والخدمات البيولوجية
- خدمات الاستشارة
- خدمات التمريض المستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وعند الضرورة للحفاظ على العضو المحتضر في المنزل
- الرعاية المؤقتة للمرضى الداخليين لمدة تصل إلى خمسة أيام متتالية في المستشفى أو مرفق التمريض المتخصص أو مرفق رعاية المحتضرين في المرة الواحدة
- رعاية المرضى الداخليين على المدى القصير للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في المستشفى أو مرفق التمريض المتخصص أو مرفق رعاية المحتضرين

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



أما رعاية تخفيف الألم، فهي عبارة عن رعاية تتمحور حول المريض وأسرته لتحسين جودة الحياة من خلال توقع المعاناة والوقاية منها ومعالجتها. ولا تتطلب رعاية تخفيف الألم أن يكون أمد الحياة المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. إذ يمكن تقديمها في الوقت نفسه الذي يتم فيه توفير الرعاية العلاجية.

## الاستشفاء

### ■ خدمات طبيب التخدير

تغطي Health Net خدمات/اختصاصي التخدير اللازمة طبيًا أثناء فترات الإقامة في المشفى المشمولة بالتغطية. طبيب التخدير هو مقدم خدمة مختص في إعطاء البنج للمرضى. والبنج نوع من الدواء يتم استخدامه في بعض العمليات الطبية.

### ■ خدمات المستشفى للمرضى الداخليين

تغطي Health Net الرعاية المقدمة في المشفى للمرضى الداخليين اللازمة طبيًا في حال دخولك إلى المشفى.

### ■ الخدمات الجراحية

تغطي Health Net الخدمات الجراحية اللازمة طبيًا التي يتم إجراؤها في المشفى.

## رعاية الأمومة والطفولة

تغطي Health Net خدمات رعاية الأمومة والطفولة التالية:

- التثقيف حول الرضاعة الطبيعية ووسائل المساعدة الخاصة بها
- الرعاية أثناء الولادة وما بعدها
- رعاية ما قبل الولادة
- خدمات مركز الولادة
- الممرضة القابلة المعتمدة
- القابلة المرخصة
- تشخيص الاضطرابات الوراثية الجينية والاستشارة بشأنها
- ما يصل إلى 20 جلسة استشارة للنساء الحوامل أو بعد الولادة للوقاية من الاكتئاب في الفترة المحيطة بالولادة

## إدارة الحالة

ندرك أن بعض الأعضاء لديهم احتياجات خاصة. في هذه الحالات، تقدم Health Net خدمات إدارة الحالة لأعضائنا للمساعدة في تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة. وإذا كانت لديك احتياجات خاصة للرعاية الصحية أو احتياجات صحية سلوكية أو إذا كنتِ حاملًا أو لديك إعاقة، فقد يتمكن مديرو الحالات لدينا من مساعدتك. إذ يُعد مديرو الحالات لدينا ممرضين مسجلين أو اختصاصيين اجتماعيين. ويمكن أن يقدموا المساعدة لك في فهم المشكلات الصحية الخطيرة وتنسيق الرعاية مع الأطباء. وتتمثل مهمة مدير الحالة في التعاون معك ومع طبيبك لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها.

تُعد هذه الخدمة مخصصة للأعضاء الذين يعانون من حالات طبية مفاجئة أو معقدة والذين غالبًا ما يحتاجون إلى زيارة العديد من الأطباء. وقد يحتاجون إلى اللوازم الطبية أو المساعدة في المنزل. وقد تشمل الحالات ما يلي:

- الإصابات
- السرطان
- مرض السكري
- مرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD)

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- الفشل الكلوي في مراحله النهائية
- قصور القلب
- فقر الدم المنجلي
- التصلب المتعدد
- الفشل الكلوي أو أمراض الكلى
- فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- هيموفيليا
- الاكتئاب
- القلق النفسي

## الأدوية الموصوفة

### الأدوية المشمولة بالتغطية

يمكن لمقدم الخدمة أن يصف لك أدوية مدرجة ضمن قائمة أدوية Health Net المفضلة (PDL)، وتخضع للاستثناءات والقيود. يُطلق على قائمة أدوية Health Net المفضلة في بعض الأحيان صيغ الأدوية. تعد الأدوية المدرجة في قائمة الأدوية المفضلة آمنة وفعالة للاستخدام الموصوف طبيًا. هذا وتعمل مجموعة من الأطباء والصيادلة على تحديث هذه القائمة.

- يساعد تحديث هذه القائمة على التأكد من أن الأدوية الموجودة بها آمنة وفعالة.
- إذا كان طبيبك يعتقد أنك بحاجة إلى أخذ دواء غير مدرج في هذه القائمة، فسيحتاج طبيبك إلى الاتصال بشبكة Health Net لطلب الموافقة المسبقة قبل الحصول على الدواء.

يرجى التنبيه إلى أن اندراج دواء في قائمة الأدوية المفضلة لا يؤكد وصف الطبيب لهذا الدواء في الحالات الطبية الخاصة. لمعرفة ما إن كان الدواء مدرجًا في قائمة الأدوية المفضلة لدى Health Net أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المفضلة، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النضية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). كما يمكنك أيضًا العثور على قائمة الأدوية المفضلة على الموقع الإلكتروني [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

في بعض الأحيان، يتعين على Health Net إصدار موافقة على الدواء قبل قيام مقدم الخدمة بوصف الدواء. ستقوم Health Net بمراجعة وإصدار قرار حول هذه الطلبات في غضون 24 ساعة.

- قد تمنحك الصيدلية أو غرفة الطوارئ في المشفى إمدادًا للحالات الطارئة حتى 72 ساعة في حال حاجتك إليه.
- ستدفع Health Net مقابل الإمداد في الحالات الطارئة.
- في حال رفض الطلب من قبل Health Net، سترسل إليك Health Net خطابًا يعلمك بسبب الرفض ويقترح عليك بعض الأدوية أو العلاجات الأخرى التي يمكن أن تجربها.

### الصيدليات

في حال صرف وصفة أو إعادة صرفها، عليك الحصول على الأدوية الموصوفة من صيدلية مشاركة في Health Net. يمكنك الحصول على قائمة بالصيدليات المشاركة في Health Net في دليل مقدمي الخدمة في Health Net عبر موقع [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). كما يمكنك العثور على صيدلية قريبة منك عبر الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النضية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

عند اختيار الصيدلية، أحضر الوصفة الطبية معك إلى الصيدلية. وقد يرسلها مقدم الخدمة أيضًا إلى الصيدلية نيابةً عنك. قدم الوصفة الطبية إلى الصيدلية إلى جانب بطاقتك التعريفية من Health Net. تأكد من إعلام الصيدلي عن كافة أنواع الأدوية التي تأخذها حاليًا وأنواع الحساسية التي تعاني منها. إن كان لديك أي سؤال حول الوصفة الطبية، تأكد من توجيهها إلى الصيدلي.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



خاص بأعضاء مقاطعة لوس أنجلوس فقط:

إذا كنت تعيش في مقاطعة لوس أنجلوس، يمكنك اختيار مقدم رعاية أولية متعاقد مع خطتنا أو الخطط الفرعية المتعاقدة معنا، مثل Molina Healthcare of California (Molina). في حال اختيار مقدم رعاية أولية يعمل في Molina، ستحصل على أدوية من الصيدليات المتعاقدة مع Molina وتستخدم قائمة الأدوية المفضلة المعتمدة في Molina. للحصول على قائمة الأدوية المفضلة لدى Molina، تواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النسيية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

## الخدمات والأجهزة الخاصة بالتأهيل وإعادة التأهيل

تشمل تغطية الخطة ما يلي:

### ■ الوخز بالإبر

تغطي Health Net خدمات العلاج بالوخز الذي يُجرى لمنع الإحساس بالألم المزمن المستمر الناجم عن حالة طبية عامة معروفة أو تعديله أو تخفيفه. تنحصر خدمات الوخز بالإبر للمرضى الخارجيين (سواء مع التحفيز الكهربائي للإبر أو من دونه) في جلستين كل شهر، بالإضافة إلى خدمات السمع، والمعالجة اليدوية لتقويم العمود الفقري، والعلاج المهني وعلاج النطق. يحق لـ Health Net الموافقة المسبقة (الإذن المسبق) على خدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

### ■ خدمات السمع

تغطي Health Net خدمات السمع. تقتصر خدمات السمع للمرضى الخارجيين على جلستين شهريًا، بالإضافة إلى خدمات الوخز بالإبر، والمعالجة اليدوية لتقويم العمود الفقري، والعلاج المهني وعلاج النطق. يحق لـ Health Net الموافقة المسبقة (الترخيص المسبق) على خدمات إضافية بحسب الضرورة الطبية.

### ■ علاجات الصحة السلوكية

يشمل علاج الصحة السلوكية الخدمات والبرامج العلاجية مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكي المبني على الأدلة، التي تعمل على تطوير أو استعادة وظائف الفرد إلى أقصى حد ممكن. ينطوي علاج الصحة السلوكية على تعليم المهارات باستخدام التعزيز والمراقبة السلوكية، أو عبر التحفيز لتعليم كل خطوة من سلوك مستهدف. يقوم علاج الصحة السلوكية على أدلة معتمدة وغير تجريبية. تشمل الأمثلة على علاج الصحة السلوكية التدخلات السلوكية ومجموعات التدخل السلوكي المعرفي والعلاج السلوكي الشامل والتحليلات السلوكية التطبيقية.

يجب أن تتحلى خدمات علاج الصحة السلوكية بضرورة طبية، بحيث يتم وصفها من قبل طبيب حاصل على الترخيص أو طبيب نفسي حاصل على ترخيص من الخطة، وبطريقة تتبع خطة العلاج الحاصلة على الموافقة.

### ■ التجارب السريرية للسرطان

تغطي Health Net التجربة السريرية إذا كانت متعلقة بالوقاية من مرض السرطان أو اكتشافه أو علاجه، أو غيره من الحالات المهددة للحياة، وكذلك إذا أجريت الدراسة من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA)، أو مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC) أو مراكز خدمات Medicare و Medicaid. يجب أن تتم الموافقة على الدراسات من قبل المعاهد الوطنية للصحة أو إدارة الغذاء والدواء أو وزارة الدفاع أو إدارة المحاربين القدامى.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- **إعادة تأهيل المصابين بالأمراض القلبية**  
تغطي Health Net خدمات تأهيل المصابين بالأمراض القلبية الخارجيين والداخليين منهم.
- **الجراحة التجميلية**  
لا تغطي Health Net الجراحة التجميلية لتغيير شكل القوام الطبيعي للجسم من أجل تحسين المظهر.
- **الأجهزة الطبية المتينة (DME)**  
تغطي Health Net تكلفة شراء أو إيجار الموارد الطبية والمعدات وغيرها من الخدمات الحاصلة على وصفة من الطبيب. يمكن تغطية عناصر الأجهزة الطبية المتينة الموصوفة طبيًا باعتبارها ضرورية طبيًا للحفاظ على الوظائف الجسدية الضرورية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع الإعاقة الجسدية الكبيرة. كما لا تغطي Health Net وسائل الرفاهية والراحة أو المعدات والميزات واللوازم الفاخرة.
- **التغذية المعوية والوريدية**  
تستخدم هذه الطرق لتقديم التغذية إلى الجسم عند وجود حالة طبية تمنع الفرد من تناول الطعام بشكل طبيعي. وتقوم Health Net بتغطية منتجات التغذية المعوية والوريدية عند الضرورة الطبية.
- **وسائل المساعدة على السمع**  
تغطي Health Net وسائل المساعدة السمعية في حال خضوعك لاختبار لفقدان السمع وحصولك على وصفة من طبيب. كما يمكن أن تغطي Health Net تكلفة استئجار وبدلات ووسائل المساعدة على السمع والبطاريات للسماعات الأولى.
- **خدمات الصحة المنزلية**  
تغطي Health Net الخدمات الصحية المقدمة في المنزل، عندما يقوم أحد الأطباء بوصفها ويبين أنها ضرورية من الناحية الطبية.
- **الموارد والمعدات والأدوات الطبية**  
تغطي Health Net تكلفة اللوازم الطبية التي يصفها الطبيب. تغطي Health Net تكلفة موارد علاج سلس البول في حال طلبها من قبل طبيب، ويتم توفيرها من قبل مقدم خدمة متعاقد مع الخطة.
- **العلاج المهني**  
تغطي Health Net خدمات العلاج المهني، بما فيها تقييم العلاج المهني وخطة العلاج والعلاج ذاته والتوجيهات والخدمات الاستشارية. تقتصر خدمات العلاج المهني على جلستين شهريًا بالاشتراك مع خدمات الوخز بالإبر، والسمع، والمعالجة اليدوية لتقويم العمود الفقري، وعلاج النطق. يحق لـ Health Net الموافقة المسبقة (الترخيص المسبق) على خدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.  
أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



- **تقويم العظام/ الأطراف الاصطناعية**  
تغطي Health Net أجهزة وخدمات تقويم العظام والأطراف الاصطناعية ذات الضرورة الطبية والتي يصفها طبيبك أو اختصاصي طب الأطفال أو طبيب الأسنان أو مقدم خدمات طبية من غير الأطباء. ويشمل ذلك الأجهزة المزروعة للمساعدة على السمع، وحملات الصدر التعويضية/استئصال الثدي، والملابس المضغوطة للحروق والأطراف الصناعية لاستعادة الوظائف أو استبدال جزء من الجسم، أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه.
- **لوازم الستوما ولوازم المسالك البولية**  
تغطي Health Net تكاليف أكياس الستوما، والقسطرات البولية، وأكياس التصريف، ولوازم الإرواء والمواد اللاصقة. ولا يشمل ذلك اللوازم المخصصة للرفاهية والراحة أو المعدات والميزات الفاخرة.
- **العلاج الفيزيائي**  
تغطي Health Net خدمات العلاج الفيزيائي، بما فيها تقييم العلاج الفيزيائي وخطة العلاج والعلاج ذاته، والتوجيهات والخدمات الاستشارية وتركيب لوازم العلاج الموضعية.
- **إعادة التأهيل الرئوي**  
تغطي Health Net تكلفة التأهيل الرئوي الضروري طبيًا والموصوف من قبل الطبيب.
- **الخدمات الترميمية**  
تغطي Health Net تكلفة الجراحات المخصصة لإصلاح الهياكل غير الطبيعية للجسم أو ترميمها لتكوين مظهر طبيعي أو تحسينه إلى أقصى حد ممكن. وتكون هذه الهياكل غير الطبيعية للجسم نتيجة عيوب خلقية أو تشوهات النمو، أو الصدمات النفسية، أو الالتهابات أو الأورام أو الأمراض.
- **خدمات مرافق التمريض المتخصصة**  
تغطي Health Net تكلفة خدمات مرافق التمريض المتخصصة في حال ضرورتها من الناحية الطبية وفي حال كنت تعاني من إعاقة وتحتاج إلى مستوى عالٍ من الرعاية. تشمل هذه الخدمات حصولك على غرفة وإقامة في مرفق مرخص ومزود بخدمة الرعاية التمريضية المتخصصة على مدار 24 ساعة في اليوم.
- **علاج النطق**  
تغطي Health Net تكلفة علاج النطق ذو الضرورة الطبية. وتقتصر خدمات علاج النطق على جلسنين شهريًا بالإضافة إلى خدمات الوخز بالإبر، والسمع، والمعالجة اليدوية لتقويم العمود الفقري، والعلاج المهني. يحق لـ Health Net منح الموافقة المسبقة (الترخيص المسبق) على توفير خدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.  
أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



### ■ خدمات خاصة بالمتحولين جنسيًا

تغطي Health Net تكلفة خدمات المتحولين جنسيًا (خدمات تأكيد الجنس) كاستحقاق عندما تكون ذات ضرورة طبية أو عندما تفي الخدمات بمعايير الجراحة الترميمية.

هذا وتحتاج جميع المزاي المغطاة لعلاج اضطراب الهوية الجنسية (GID) إلى الحصول على موافقة مسبقة (الترخيص المسبق). يتبع نمط العلاج آخر إصدار من مستند الجمعية العالمية لاختصاصي صحة المتحولين جنسيًا، ألا وهو معايير الرعاية بصحة المتحولين جنسيًا ومعايير الهوية الجنسية والأشخاص غير المطابقين للهوية ومعايير Medi-Cal. ويجب أن يكون قد تم تشخيص حالة العضو باضطراب في الهوية الجنسية أو "GID" تم إجراؤه بواسطة أحد الاختصاصيين المناسبين الذين حصلوا على تدريب في هذا المجال ووفقًا لإرشادات الجمعية العالمية لاختصاصي صحة المتحولين جنسيًا وإرشادات Medi-Cal.

تشمل المزاي المشمولة بالتغطية:

- العلاج النفسي،
- وعلاج الهرمونات المستدام،
- والفحوصات المخبرية لمراقبة علاج الهرمونات
- لا تندرج عملية تحويل الجنس ضمن الإجراءات التجميلية.

تعد عملية تحويل الجنس مشمولة في التغطية في حال تم تشخيص العضو باضطرابات الهوية الجنسية:

- بعمر 18 سنة على الأقل،
- أو يتمتع بالقدرة الكاملة على الموافقة الواعية تمامًا
- أو في حال استيفاء معايير WPATH الجراحية.

لا تتم تغطية جراحة زرع الثدي (والخدمات الطبية الضرورية ذات الصلة) للأعضاء من الذكور إلى الإناث إلا عندما تكون تجربة العلاج بالهرمونات المناسبة غير مكبرة للثدي.

لمزيد من المعلومات، يمكنك الاتصال بمركز التواصل مع العملاء في Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

### الخدمات المختبرية وخدمات الأشعة

تغطي Health Net تكلفة خدمات الفحوص المخبرية وخدمات الأشعة السينية للمرضى الداخليين والخارجيين عند الضرورة الطبية. كما تخضع العديد من إجراءات التصوير المتقدمة إلى التغطية استنادًا إلى الضرورة الطبية. وتتم تغطية هذه الخدمات عندما يطلبها طبيبك ويوفرها مقدّم خدمات متعاقد مع الخطة أو في حالة وقوع إحدى حالات الطوارئ.

### الخدمات الوقائية والعافية وإدارة الأمراض المزمنة

تشمل تغطية الخطة ما يلي:

- اللقاحات الموصى بها من قبل اللجنة الاستشارية لممارسات التحصين
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات إدارة الموارد الصحية والخدمات من قبل Bright Futures
- الخدمات الوقائية الموصى بها من قبل المؤسسة الطبية للنساء
- خدمات إيقاف التدخين
- الخدمات الوقائية الموصى بها من قبل United States Preventive Services Task Force الفئة أ وب

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



تقدم خدمات تنظيم الأسرة إلى الأعضاء في سن الإنجاب كي تمكنهم من تحديد عدد الأطفال وفترات المباشرة بينهم. تشمل هذه الخدمات بعض وسائل تنظيم الأسرة التي وافقت عليها إدارة الغذاء والدواء. يقدم كل من مقدم الرعاية الأولية وطبيب النسائية والتوليد التابعين لـ Health Net خدمات تنظيم الأسرة.

للحصول على خدمات تنظيم الأسرة، يمكنك اختيار طبيب أو عيادة غير مشاركة في Health Net دون الحصول على موافقة مسبقة من Health Net. وقد لا تتم تغطية الخدمات المقدمة من مقدم خدمة من خارج الشبكة غير مرتبط بتنظيم الأسرة. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

## إدارة الأمراض/التدريب الصحي

في Health Net، نسعى جاهدين لمساعدة أعضائنا في الحصول على العلاج والخدمات الاجتماعية التي يحتاجون إليها، عندما يحتاجون إليها. ونحن نقوم بذلك من خلال التعليم والمساعدة الشخصية من موظفي إدارة الرعاية. ويتمثل الهدف من هذه الخدمة في إضافة جودة الرعاية ومساعدتك على تحسين صحتك. وتتضمن برامج إدارة الأمراض لدينا ما يلي:

- الربو
- مرض السكري
- قصور القلب

تُعد جميع برامجنا موجهة لمساعدتك على فهم صحتك وإدارتها بفعالية. فنحن هنا لمساعدتك في أمور مثل:

- كيفية أخذ الأدوية
- اختبارات الفحص التي يجب الحصول عليها
- وقت استدعاء الطبيب

سنوفر لك أدوات تساعدك على التعرف على حالتك والسيطرة عليها. وللحصول على مزيد من المعلومات أو للإحالة الذاتية، اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (ولمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم التواصل مع خدمة تواصل كاليفورنيا بالاتصال على الرقم 711 واستخدم رقم قسم خدمات الأعضاء: 1-800-675-6110). يمكنك طلب التحدث إلى أحد مدربي الصحة لإدارة الأمراض.

## برنامج الوقاية من داء السكري

يُعد برنامج الوقاية من داء السكري برنامجًا يهدف إلى تغيير أساليب الحياة استنادًا إلى الأدلة. وهو مصمم للوقاية من داء السكري من النوع 2 أو تأخير ظهوره بين الأفراد المصابين بمقدمات السكري. يستمر البرنامج لمدة عام واحد. ويمكن أن يستمر لمدة سنة ثانية للأعضاء المؤهلين. تشمل أساليب دعم أسلوب الحياة وتقنياتها المعتمدة من البرنامج، على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- توفير المدرب النظير
- تعليم الرقابة الذاتية وكيفية حل المشكلات
- التشجيع وتقديم الملاحظات
- توفير المواد الإعلامية اللازمة لدعم تنفيذ الأهداف
- اتباع الجلسات الروتينية لتعديل الوزن للمساعدة في تحقيق الأهداف.

يجب أن يستوفي الأعضاء شروط التأهيل الخاصة بالبرنامج للانضمام إلى برنامج الوقاية من داء السكري (DPP). لمعرفة المزيد حول البرنامج والأهلية، يُرجى الاتصال بـ Health Net.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## خدمات اضطرابات تعاطي المخدرات

تغطي الخطة فحص إساءة استخدام الكحول وتدخلات استشارات الصحة السلوكية الخاصة بإساءة تعاطي المواد الكحولية. وتقدم الخدمات بالمجان للبالغين (18 عامًا فأكثر) ممن يعانون من اضطرابات تعاطي الكحول أو المواد الأخرى. تشمل الخدمات المغطاة بالنسبة لسوء تعاطي المواد الكحولية ما يلي:

- فحص سنوي واحد مفصل حول تعاطي الكحول الخطر (أداة فحص تطلب منك المزيد من المعلومات حول تعاطيك للكحول)
- ثلاث جلسات تدخل سنوية كل منها بمدة 15 دقيقة للحديث حول مخاطر تعاطي الكحول

تغطي الخطة أيضًا علاج المرضى الخارجيين للإفراط في تعاطي كميات كبيرة من المخدرات أو الكحول عند الضرورة الطبية.

## خدمات طب الأطفال

تشمل تغطية الخطة ما يلي:

- فحوصات أولية ودورية وخدمات التشخيص والعلاج (EPSDT).
- إذا كنت أنت أو طفلك دون سن 21 عامًا، فإن Health Net تغطي الزيارات العيادية الخاصة بعافية الأطفال. وتعد الزيارات العيادية الخاصة بعافية الأطفال مجموعة شاملة من خدمات الوقاية والفحص والتشخيص والعلاج.
- ستقوم Health Net بتحديد المواعيد وتوفير وسائل النقل لمساعدة الأطفال على الحصول على الرعاية التي يحتاجون إليها.
- يمكن أن تكون الرعاية الوقائية فحوصات اختبارات طبية دورية لمساعدة طبيبك في العثور على المشكلات في وقت مبكر. إذ تساعد الفحوصات المنتظمة طبيبك في البحث عن أي مشكلات في العلاج، والأسنان، والرؤية، والسمع، والصحة العقلية، وأي اضطرابات لتعاطي المخدرات. تغطي Health Net تكلفة خدمات الفحص (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة إليها، حتى لو لم تكن أثناء الفحص الدوري. كما يمكن أن تكون الرعاية الوقائية عبارة عن لقاحات تحتاجها أنت أو طفلك. ويجب أن تتأكد Health Net من حصول جميع الأطفال المسجلين على اللقاحات اللازمة في وقت أي زيارة للرعاية الصحية.
- عند العثور على مشكلة تتعلق بالصحة البدنية أو العقلية أثناء الفحص أو الكشف، فقد يتم توفير رعاية يمكنها حل المشكلة أو المساعدة في حلها. وإذا كانت الرعاية ذات ضرورة طبية وكانت Health Net مسؤولة عن سداد تكاليف الرعاية، فإن Health Net تغطي الرعاية مجانًا. وتشمل هذه الخدمات:
  - رعاية من الطبيب والممرضة الممارسة والمستشفى
  - لقاحات للحفاظ على صحتك
  - العلاج الطبيعي وعلاج النطق/اللغة والعلاج المهني
  - خدمات الصحة المنزلية، التي يمكن أن تكون معدات ولوازم وأجهزة طبية
  - علاج للرؤية والسمع، والتي يمكن أن تكون نظارات ووسائل المساعدة على السمع
  - علاج الصحة السلوكية لاضطرابات طيف التوحد وغيرها من الإعاقات المتعلقة بالنمو
  - إدارة الحالات وإدارة الحالات المستهدفة والتثقيف الصحي
  - الجراحة الترميمية، وهي عملية جراحية لتصحيح الهيكل غير الطبيعية في الجسم أو إصلاحها والتي تسببها العيوب الخلقية أو تشوهات النمو أو الصدمات النفسية أو الالتهابات أو الأورام أو الأمراض لتحسين الوظائف أو تشكيل مظهر طبيعي.
- إذا كانت الرعاية ضرورية من الناحية الطبية ولم تكن Health Net مسؤولة عن سداد تكاليف الرعاية، فستساعدك Health Net في الحصول على الرعاية المناسبة التي تحتاجها. وتشمل هذه الخدمات:
  - خدمات العلاج والتأهيل للصحة العقلية واضطرابات تعاطي المخدرات
  - علاج مشكلات الأسنان، والتي يمكن أن تكون تقويم الأسنان
  - خدمات التمريض الخاصة

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## الخدمات البصرية

تشمل تغطية الخطة ما يلي:

- فحص العين الروتيني مرة كل 24 شهرًا؛ يجوز لـ Health Net منح الموافقة المسبقة (الترخيص المسبق) على خدمات إضافية حسب الضرورة الطبية.
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة واحدة كل 24 شهرًا؛ العدسات اللاصقة عند الضرورة للحالات الطبية مثل انعدام العدسة، وانعدام القرنية، والقرنية المخروطية.

## النقل الطبي غير الطارئ (NEMT)

يحق لك استخدام وسائل النقل الطبية غير الطارئة (NEMT) عندما لا تتمكن لأسباب بدنية أو طبية من الوصول إلى المواعيد الطبية وصحة الأسنان والصحة العقلية واضطرابات تعاطي المخدرات باستقلال السيارة أو الحافلة أو القطار والتاكسي، هذا وتدفع الخطة مقابل تكلفة الحالة الطبية أو البدنية. قبل الحصول على وسيلة النقل الطبية غير الطارئة، يجب عليك طلب الخدمة من خلال الطبيب وسيقوم بدوره بوصف النوع الملائم من وسائل النقل المتناسبة مع حالتك الطبية.

تشمل وسيلة النقل الطبية غير الطارئة سيارة الإسعاف أو عربة نقل مجهزة أو عربة مجهزة للكرسي المتحرك أو النقل الجوي. لا تعد السيارة أو الحافلة أو التاكسي من وسائل النقل الطبي غير الطارئة. تمنحك Health Net أقل تكلفة مقابل وسيلة النقل الطبية غير الطارئة الخاصة باحتياجاتك الطبية في حال حاجتك إلى من يقلك إلى الموعد. وهذا يعني، على سبيل المثال، إذا كان بالإمكان وفق المعايير الفيزيائية والطبية نقلك في عربة مجهزة للكرسي المتحرك، فلن تدفع Health Net مقابل استخدامك سيارة إسعاف. ويحق لك الحصول على وسيلة النقل الجوي في حال تعذر نقلك بسبب حالتك الطبية في أي وسيلة من وسائل النقل البرية.

يجب الاستعانة بوسيلة النقل الطبية غير الطارئة في حال:

- الحاجة البدنية أو الطبية كما هو محدد في الإذن الخطي المقدم من الطبيب أو في حال عدم قدرتك على التنقل في الحافلة أو التاكسي أو العربة للوصول إلى مكان الموعد لأسباب بدنية أو طبية.
- الحاجة إلى المساعدة من السائق للوصول إلى منزلك أو سيارتك أو مكان العلاج والخروج منه، وذلك لأسباب تتعلق بالعوائق الجسدية أو العقلية.
- يتم الحصول على موافقة مسبقة من Health Net عبر ترخيص خطي من قبل طبيب.

لطلب خدمات النقل الطبي غير الطارئة التي وصفها لك طبيبك، يرجى التواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النضوية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) قبل 5 أيام عمل على الأقل من تاريخ موعدك (الاثنين إلى الجمعة). للمواعيد الطارئة، يرجى الاتصال في أقرب وقت ممكن. يرجى حمل بطاقة تعريف العضوية عند الاتصال.

## قيود وسائل النقل الطبية غير الطارئة

ليست هنالك أي قيود لتلقي وسائل النقل الطبية غير الطارئة من المواعيد الطبية أو إليها وكذلك مواعيد صحة الأسنان والصحة العقلية واضطرابات تعاطي المخدرات المشمولة بتغطية Health Net في حال وصفها من قبل أحد مقدمي الخدمة. في حال تغطية نوع الموعد من قبل Medi-Cal بغير الخطة الصحية، ستقدم الخطة الصحية الدعم أو المساعدة في حجز وسيلة النقل.

## ما الشروط التي لا تنطبق في هذه الحالة؟

لن تتوفر وسيلة النقل في حال كان وضعك الصحي الطبي يسمح لك بالوصول إلى الموعد في السيارة أو الحافلة أو التاكسي أو غيرها من وسائل التنقل سهلة الوصول. لن يتم توفير وسيلة التنقل في حال عدم شمول الخدمة في التغطية من قبل Medi-Cal. تتوفر في دليل الأعضاء هذا قائمة بالخدمات الحاصلة على التغطية.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**التكلفة المفروضة على العضو**

لا يتحمل العضو أي تكلفة مقابل وسيلة النقل الحاصلة على ترخيص من قبل Health Net.

**النقل غير الطبي (NMT)**

يمكنك الاستعانة بوسائل النقل غير الطبي في حال:

- نفاك من موعد صحي وإليه للحصول على خدمة Medi-Cal الحاصلة على ترخيص مقدّم الخدمة.
  - استلام الأدوية الموصوفة واللوازم الطبية.
- تسمح لك Health Net باستخدام سيارة أو تاكسي أو حافلة أو غيرها من وسائل التنقل العامة/الخاصة للوصول إلى الموعد الطبي مقابل الخدمات الحاصلة على تغطية Medi-Cal. تقدّم لك Health Net تعويضاً عن الأميال في حال كون وسيلة التنقل مركبة خاصة يوفّرها العضو دون اللجوء إلى وسيط تنقل أو تذاكر الحافلات أو تذاكر التاكسي أو القطار.
- قبل الحصول على موافقة على التعويض عن الأميال المقطوعة، يجب أن تُصرّح لشبكة Health Net عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شخصياً أنك حاولت الحصول على جميع خيارات وسائل النقل المعقولة ولم تتمكن من الحصول على واحدة. وتمنحك Health Net أقل تكلفة مقابل وسيلة النقل غير الطبية التي ستتناسب مع احتياجاتك الطبية.
- لطلب خدمات النقل الطبي التي وصفها لك مقدّم الخدمة، يُمكنك التواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النسيبة يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) قبل 5 أيام عمل على الأقل من تاريخ موعدك (الاثنين إلى الجمعة) أو الاتصال في أقرب وقت من حجز موعدك الطارئ. يرجى حمل بطاقة تعريف العضوية عند الاتصال.

**قيود وسائل النقل غير الطبية**

ليست هنالك أي قيود لتلقي وسائل النقل غير الطبية من المواعيد الطبية والأسنان والصحة العقلية واضطرابات استخدام العقاقير أو إليها في حال وصفها من قبل أحد مقدمي الخدمة. في حال تغطية نوع الموعد من قبل Medi-Cal بغير الخطة الصحية، ستقدّم الخطة الصحية الدعم أو المساعدة في حجز وسيلة النقل.

**ما الشروط التي لا تنطبق في هذه الحالة؟**

لا تنطبق شروط النقل غير الطبي في حال:

- سيارة الإسعاف أو عربة مجهزة أو عربة مجهزة بالكرسي المتحرك أو أي نوع آخر من النقل الطبي غير الطارئ.
- تحتاج إلى المساعدة من السائق للوصول من وإلى منزلك، وسيارتك ومكان العلاج لأسباب تتعلق بالعوائق الجسدية أو الطبية.
- عدم شمول الخدمة في تغطية Medi-Cal.

**التكلفة المفروضة على العضو**

لا يتحمل العضو أي تكلفة مقابل وسيلة النقل الحاصلة على ترخيص من قبل Health Net.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## الخدمات والدعم طويل الأمد (LTSS)

تغطي Health Net مزايا الخدمات والدعم طويل الأمد للأعضاء المؤهلين:

- خدمات مرافق التمريض المتخصصة على النحو الذي وافقت عليه Health Net
- الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) على النحو الذي وافقت عليه Health Net

### خاص بمقاطعتي لوس أنجلوس وسان دييغو فقط

- **برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP):** قد تتأهل للحصول على برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض في حال كان عمرك 65 سنة أو أكثر، وتعاني من إعاقة وتعد مؤهلاً لدخول مرفق التمريض مع رغبتك في البقاء في منزلك عوضاً عن ذلك. يسمح لك برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض بالبقاء في منزلك بكل أمان كبديل عن الدخول إلى مرفق تمريض. قد تشمل الخدمات التي يوفرها برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض ما يلي:

- مركز الدعم اليومي للراشدين / الرعاية اليومية للراشدين
- المساعدة السكنية/ إصلاح طفيف في المنزل
- المساعدة الخاصة بالرعاية اليومية والشخصية
- الإشراف الوقائي
- إدارة الرعاية
- الرعاية القصيرة الأمد (في المنزل أو خارجه)
- النقل
- خدمات تقديم الوجبات - الوجبات المجمعة / التي يتم توصيلها إلى المنزل
- الضمان الاجتماعي / الاستشارة العلاجية
- خدمات الاتصالات/ الترجمة/ الترجمة الفورية
- التكييفات البيئية الخاصة بقابلية الوصول
- نظام الاستجابة لحالات الطوارئ الشخصية (PERS)/ جهاز الاتصال
- الإدارة المالية

- **مرفق التمريض المتخصصة أو رعاية "SNF" (رعاية المرفق شبه الخاصة/ المتوسطة) - تغطي خطتنا خدمات مرفق التمريض المتخصص. قد تتوفر خدمات التمريض المتخصصة في حال كنت تعاني من إعاقة وتتطلب مستوى أعلى من الرعاية. ويجب وصف خدمات التمريض المتخصصة من قبل طبيب أو ممرض ممارس معتمد وفي مرفق تمريض متخصص مرخص. تشمل الخدمات المشمولة بالتغطية:**

- رعاية التمريض المتخصصة على مدار 24 ساعة في اليوم.
- غرفة وإقامة (وجبات طعام يومية).
- إدارة الحالة.
- إجراءات الأشعة والمختبر.
- علاج النطق والعلاج الفيزيائي والمهني.
- إعطاء الأدوية والعقاقير الموصوفة.
- الأدوات الطبية والمعدات والموارد.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## جميع المقاطعات:

- **خدمات البالغين المجتمعية (CBAS):** قد تتأهل للحصول على خدمات البالغين المجتمعية في حال كنت تبلغ 18 عامًا فما فوق وتحتاج لمساعدة إضافية لأنك تعاني من المشكلات الصحية التي تجعل من الصعب الاعتناء بنفسك. وإذا كنت مؤهلاً، فسنساعدك في العثور على المركز الذي يتناسب مع احتياجاتك. وإذا لم يكن هناك مركز من مراكز خدمات البالغين المجتمعية في منطقتك، فسنساعدك في العثور على منزل آخر وخدمات منزلية ومجتمعية أخرى.
- يمكنك الحصول على الخدمات التالية في مركز خدمات البالغين المجتمعية:
  - تقييم فردي
  - خدمات التمريض المهنية
  - العلاج الطبيعي والعلاج المهني ومعالجة النطق
  - خدمات الصحة العقلية
  - الأنشطة العلاجية
  - الخدمات الاجتماعية
  - الرعاية الشخصية
  - الوجبات
  - إرشادات التغذية
  - التنقل من منزلك وإليه وإلى مركز خدمات البالغين المجتمعية

## تنسيق الرعاية للأعضاء الحاصلين على الخدمات والدعم المُدار طويل الأمد

- تقدّم خطتنا تنسيق الرعاية للأعضاء الذين يتلقون الخدمات والدعم المدار طويل الأمد (MLTSS) في مقاطعتي لوس أنجلوس وسان دييغو. وعند تطبيق العضو أو طلبه لذلك، ستعمل خطتنا على تطوير خطط الرعاية الفردية (ICP) للأعضاء المعرضين لمستوى عالٍ من الخطورة، وتشكيل فرق رعاية متعددة المجالات (ICT). تتمحور خطط الرعاية الفردية وفرق الرعاية متعددة المجالات حول حاجات الأعضاء وتضمن التنسيق والمشاركة في الرعاية الطبية التي يتلقاها العضو والخدمات والدعم طويل الأمد. ولمزيد من المعلومات، اتصل بقسم خدمات الأعضاء

## الخدمات الصحية عن بُعد

قد تتمكن Health Net من توفير بعض الخدمات من خلال الخدمات الصحية عن بُعد. إذ تُعد الخدمات الصحية عن بُعد طريقة لتلقي الخدمات دون أن تتواجد في الموقع المادي الخاص بمقدّم الخدمات الخاص بك. وقد تشمل الخدمات الصحية عن بُعد إجراء محادثة مباشرة عبر الفيديو مع مقدّم الخدمات. أو قد تشمل مشاركة المعلومات مع مقدّم الخدمات الخاص بك دون إجراء محادثة مباشرة. ومن المهم أن توافق أنت ومقدّم الخدمات الخاص بك على أن استخدام الخدمات الصحية عن بُعد لخدمة معينة مناسب لك. يمكنك الاتصال بـ Health Net لتحديد أنواع الخدمات التي قد تتمكن Health Net من توفيرها لك عبر الخدمات الصحية عن بُعد.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## مزايا مبادرة الرعاية المنسقة

خاص بمقاطعتي لوس أنجلوس وسان دييغو فقط

هذه قائمة بمزايا مبادرة الرعاية المنسقة الأدنى حدًا. للحصول على التفاصيل حول مزايا مبادرة الرعاية المنسقة، يُرجى الانتقال إلى قسم مبادرة الرعاية المنسقة في هذا الدليل.

تشمل تغطية الخطة ما يلي:

- شبكة من مقدمي الخدمات الذين يعملون معًا لتحقيق احتياجاتك
- منسق رعاية شخصي سيضمن حصولك على الرعاية والدعم الذي تحتاج لهما
- مراجعة مخصصة لصحتك بناءً على احتياجاتك الصحية وخطة الرعاية
- بطاقة تأمين صحية واحدة
- خط نصائح المرضين المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع

## ما لا تغطيه خطتك الصحية

### خدمات أخرى يمكنك الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal

في بعض الأحيان التي لا تغطي فيها Health Net الخدمات، إلا أنه يمكنك الحصول عليها من خلال برنامج الرسوم مقابل الخدمات في Medi-Cal. يدرج القسم هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (ولمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

### خدمات الرعاية الصحية العقلية المتخصصة

تقدم خطط الصحة العقلية في المقاطعة خدمات الصحة العقلية المتخصصة للمستفيدين من Medi-Cal الذين يستوفون قواعد الحاجة الطبية. وقد تشمل خطط الصحة العقلية في المقاطعة هذه الخدمات للمرضى الخارجيين والمقيمين والداخليين ما يلي:

- خدمات المرضى الخارجيين:
  - خدمات الصحة العقلية (التقييم وتطوير الخطة والعلاج وإعادة التأهيل والمصاحبة)
  - خدمات الدعم الخاصة بالأدوية
  - خدمات العلاج المكثف اليومية
  - خدمات إعادة التأهيل اليومية
  - خدمات التدخل في الأزمات
  - خدمات موازنة الأزمات
  - خدمات إدارة الحالة المستهدفة
  - خدمات السلوك العلاجية
  - تنسيق الرعاية المكثفة
  - الخدمات المنزلية المكثفة
  - رعاية التبني العلاجية
- خدمات المقيمين:
  - خدمات العلاج الداخلي للبالغين
  - خدمات العلاج الداخلي في الأزمات

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



■ خدمات المرضى الداخليين:

- خدمات الطب النفسي الاختصاصي للمرضى المقيمين في المستشفيات
- خدمات الطب النفسي المهنية للمرضى المقيمين في المستشفيات
- خدمات مرفق الصحة النفسية

للحصول على المزيد من المعلومات حول خدمات الصحة العقلية المختصة التي توفرها خطة الصحة العقلية في المقاطعة، يمكنك الاتصال برقم المقاطعة. للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية في المقاطعة عبر الإنترنت، يُرجى زيارة الموقع <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

**خدمات اضطرابات تعاطي المخدرات**

لا تتم تغطية جميع أنواع خدمات العلاج الخاص بالكحول والمخدرات وخدمات علاج المرضى الخارجيين من تعاطي المخدرات وإزالة سموم الهيروين في خطة Health Plan باستثناء ما هو مبين في القسم الفرعي "مزاي Medi-Cal". وسيتم تحويل العضو الذي يحتاج إلى هذه الخدمات إلى مقدم خدمات التخلص الطوعي من السموم (VID) للمرضى الداخليين أو برنامج المقاطعة لعلاج الكحول والمخدرات لتلقي العلاج. وستتبع Health Net العمل مع مقدم الرعاية الأولية لتغطية الرعاية الأولية والخدمات الأخرى غير المتصلة بعلاج إدمان الكحول والمواد الأخرى، وستتسق الخدمات مع برامج العلاج حسب الضرورة.

**خدمات الأسنان**

إذا كنت تقطن في لوس أنجلوس أو ساكرامنتو، فإن Health Net تقدم خطة Medi-Cal لطب الأسنان لمنتهيها. اتصل على الرقم 1-800-213-6991 للحصول على المزيد من المعلومات.

بالنسبة للأعضاء في المقاطعات الأخرى، تغطي Medi-Cal بعض خدمات الأسنان، بما في ذلك:

- التشخيص ونظافة الأسنان الوقائية (مثل الفحوصات والأشعة السينية وعمليات تنظيف الأسنان)
- الخدمات الطارئة للتحكم بالألم
- خلع الأسنان
- الحشوات
- علاج القنوات الجذرية السنوية (الأمامية/الخلفية)
- التيجان (المصنعة سلفاً/المختبرية)
- تقليح الجذور وتخطيطها
- صيانة دواعم الأسنان
- أطقم أسنان كاملة وجزئية
- التقويم للأطفال المؤهلين لهذه الخدمة

إذا كانت لديك أسئلة أو تود الاطلاع على المزيد من المعلومات حول خدمات طب الأسنان، يمكنك التواصل مع Denti-Cal على الرقم 1-800-322-6384 (ولمستخدمي الهواتف النصية 1-800-735-2922). كما يمكنك زيارة موقع Denti-Cal عبر [denti-cal.ca.gov](http://denti-cal.ca.gov).

**العناية المؤسسية طويلة الأمد**

بالنسبة لأعضاء المقاطعات كيرن وساكرامنتو وسان خواكين وستانيسلوس وتولير، تغطي Health Net الرعاية طويلة الأمد في مرفق التمريض بدءاً من الشهر الذي تدخل فيه إلى المرفق والشهر الذي يليه. لا تغطي Health Net الرعاية طويلة الأمد في حال بقائك لفترة أطول.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



تغطي Medi-Cal العادية تكاليف إقامتك في حال بقائك لفترة تتعدى الشهر التالي لدخولك إلى المرفق. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النسيية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

#### الأدوية الموصوفة

لا تغطي Health Net بعض الأدوية، إلا أنه يمكنك الحصول عليها من قبل برنامج الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal.

- يعد برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا برنامجًا تابعًا للولاية للأطفال حتى 21 عامًا ممن يعانون من أمراض أو مشاكل صحية معينة. لا تغطي Health Net بعض الأدوية الموصوفة لعلاج الأمراض أو المشكلات الصحية الحاصلة على تغطية خدمات الأطفال في كاليفورنيا. على الأطباء الموافقة عليهم من قبل برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا كتابة الوصفة الطبية. يتعين على الصيدلية إرسال فاتورة الأدوية المستخدمة لعلاج الأمراض أو المشكلات الصحية الحاصلة على تغطية برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا إلى برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا. إن كنت تحاول إعادة صرف وصفتك الطبية في الصيدلية ولم تكن مشاركًا في برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا بعد، فيرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النسيية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). يمكن لقسم خدمات الأعضاء مساعدتك في الإحالة إلى برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا. وأيضًا بإمكانهم مساعدتك للحصول على إمداداتك من الأدوية في حالات الطوارئ عند الحاجة.
- تخضع معظم أدوية العلاج النفسي والأدوية المتعلقة بفيروس HIV وعوامل تجلط الدم والكحول والتدخين من الهيروين وأدوية علاج الاعتمادية إلى التغطية من قبل خدمات الأطفال في كاليفورنيا في Medi-Cal، وليس من Health Net. ستحصل على وصفة من الطبيب، وستقوم الصيدلية بصرف الدواء. إلا أن الصيدلية سترسل الفواتير مقابل هذه الأدوية إلى الجهة الحكومية.

#### برنامج النساء والرضع والأطفال (WIC)

- يوفر برنامج التغذية التكميلية للنساء والرضع والأطفال معلومات وكوبونات تخوّل الحوامل والأمهات الجدد لشراء الأطعمة الصحية وتقدم لهن معلومات صحية كذلك. أطلب من الطبيب أو الممرضة المسؤولة في قسم الولادة أو الممرضة القابلة المعتمدة معرفة المزيد حول برنامج WIC.
- لا تقع خدمات برنامج النساء والرضع والأطفال (WIC) ضمن تغطية Health Net. إلا أننا سنساعدك في إحالتك إلى برنامج النساء والرضع والأطفال وسنعمل بالتعاون مع طبيبك للتأكد من قيام طبيبك بإحالتك كذلك إلى برنامج النساء والرضع والأطفال. كجزء من عملية الإحالة، فإن طبيبك سيرسل نتيجة فحص عينة الهيموغلوبين أو الهيماتوكريت (فحص الدم) إلى برنامج النساء والرضع والأطفال.
- كجزء من التقييم الصحي الأولي، أو كجزء من عملية التقييم الأولي لامرأة حديثة الحمل، سيقوم طبيبك بتوثيق وإحالة المرأة الحامل، أو من في مرحلة الرضاعة الطبيعية، أو المرأة بعد الولادة، أو أحد الوالدين أو الوصي على طفل دون سن الخامسة، إلى برنامج النساء والرضع والأطفال بما يقتضيه القانون (رقم 42 CFR 431.635).
- يمكنك الحصول على معلومات التواصل مع برنامج النساء والرضع والأطفال في قسم "أرقام مهمة ومصطلحات عليك معرفتها" في هذا الدليل.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



### المراقبة والعناية المباشرة لعلاج مرض السل

- تقوم خطتنا بتحويل الأعضاء الذين تم تشخيصهم بمرض السل الفعال والمعرضين لخطر الإصابة، في حالة عدم الامتثال لعلاج مرض السل، إلى وزارة الصحة المحلية للخضوع للعلاج المراقب المباشر. يشمل الأعضاء المعرضون لخطر الإصابة في حال عدم الامتثال، على سبيل المثال لا الحصر، الأعضاء المصابين بمقاومة مناعية مثبتة ضد عدد من الأدوية والأعضاء الذين فشلت محاولات علاجهم أو من تعرضوا لانتكاسة بعد إتمام العلاج في وقت سابق، أو الأطفال والمرافقين والأفراد الذين أظهروا ميلاً إلى عدم الامتثال (مثل الأفراد اللذين لم يلتزموا بحضور المواعيد). ستقدم Health Net كل الخدمات ذات الضرورة الطبية والمشمولة بالتغطية للأعضاء الذين يعانون من مرض السل عبر العلاج المباشر، وستضمن الإدارة المشتركة للحالة وتنسيق الرعاية مع وزارة الصحة المحلية.

### عمليات زرع أعضاء مهمة

- تقوم شبكة Health Net بإحالة الأعضاء المرشحين للخضوع لعملية زرع الأعضاء المهمة إلى مركز معتمد من مراكز زرع الأعضاء من ضمن برنامج Medi-Cal، وكذلك تتم تغطية عملية التقييم التي يقوم بها المركز المعتمد لزراعة الأعضاء في برنامج Medi-Cal. من الأمثلة على زراعة الأعضاء المهمة زرع النخاع العظمي وزراعة القلب وزراعة الكبد والرئة والقلب/الرئة وزراعة الكبد والكلية المشتركة وزراعة الكبد والأمعاء الدقيقة المشتركة. إذا تمت الموافقة عليك بصفتك مرشحاً للزرع ووافقت Medi-Cal على عملية الزرع، فسيتم فصلك من شبكة Health Net وإعادةك إلى برنامج الرسوم مقابل الخدمات في Medi-Cal. ستتابع Health Net تغطية جميع الخدمات الضرورية طبياً حتى وقت مغادرتك الخطة. يتم إحالة الأعضاء دون سن 21 عاماً إلى برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا لجميع التقييمات والأدوات المتعلقة بزرع الأعضاء.

لا تقوم Health Net بفصل الأعضاء ممن يحتاجون زراعة الكلى أو القرنية. وسنوفر جميع الخدمات، بما فيها عملية الزرع، للأعضاء الذين يحتاجون إلى عمليات الزرع بصفتها ضرورية طبياً.

### الخدمات الإضافية المقدمة كـ مزايا Medi-Cal ولكن لا تغطيها خطتنا:

- عوامل تجلط الدم، مثل عامل الهيموفيليا (الناعورية) المساهم في تجلط الدم.
- الرعاية طويلة الأمد (باستثناء الأعضاء في لوس أنجلوس أو سان دييغو. اطلع على قسم "الخدمات والدعم طويل الأمد" أعلاه للمزيد من التفاصيل).
- الرعاية الصحية اليومية للأطفال.
- خدمات مختبرات الولاية ضمن برنامج اختبار نسب سيروم ألفا فيتوبروتين في الولاية.
- إدارة الحالة المستهدفة.
- خدمات إزالة السمية الطوعية للمرضى الداخليين ضمن مستشفى الرعاية الحادة العامة.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## المراقبة والعناية المباشرة لعلاج مرض السل

- تقوم خطتنا بتحويل الأعضاء الذين تم تشخيصهم بمرض السل الفعال والمعرضين لخطر الإصابة، في حالة عدم الامتثال لعلاج مرض السل، إلى وزارة الصحة المحلية للخضوع للعلاج المراقب المباشر. يشمل الأعضاء المعرضون لخطر الإصابة في حال عدم الامتثال، على سبيل المثال لا الحصر، الأعضاء المصابين بمقاومة مناعية مثبتة ضد عدد من الأدوية والأعضاء الذين فشلت محاولات علاجهم أو من تعرضوا لانتكاسة بعد إتمام العلاج في وقت سابق، أو الأطفال والمرافقين والأفراد الذين أظهروا ميلاً إلى عدم الامتثال (مثل الأفراد اللذين لم يلتزموا بحضور المواعيد). ستقدم Health Net كل الخدمات ذات الضرورة الطبية والمشمولة بالتغطية للأعضاء الذين يعانون من مرض السل عبر العلاج المباشر، وستضمن الإدارة المشتركة للحالة وتنسيق الرعاية مع وزارة الصحة المحلية.

## عمليات زرع أعضاء مهمة

- تقوم شبكة Health Net بإحالة الأعضاء المرشحين للخضوع لعملية زرع الأعضاء المهمة إلى مركز معتمد من مراكز زرع الأعضاء من ضمن برنامج Medi-Cal، وكذلك تتم تغطية عملية التقييم التي يقوم بها المركز المعتمد لزراعة الأعضاء في برنامج Medi-Cal. من الأمثلة على زراعة الأعضاء المهمة زرع النخاع العظمي وزراعة القلب وزراعة الكبد والرئة والقلب/الرئة وزراعة الكبد والكلية المشتركة وزراعة الكبد والأمعاء الدقيقة المشتركة. إذا تمت الموافقة عليك بصفقتك مرشحاً للزرع ووافقت Medi-Cal على عملية الزرع، فسيتم فصلك من شبكة Health Net وإعادةك إلى برنامج الرسوم مقابل الخدمات في Medi-Cal. ستتابع Health Net تغطية جميع الخدمات الضرورية طبياً حتى وقت مغادرتك الخطة. يتم إحالة الأعضاء دون سن 21 عامًا إلى برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا لجميع التقييمات والأدوات المتعلقة بزرع الأعضاء.

لا تقوم Health Net بفصل الأعضاء ممن يحتاجون زراعة الكلى أو القرنية. وسنوفر جميع الخدمات، بما فيها عملية الزرع، للأعضاء الذين يحتاجون إلى عمليات الزرع بصفتها ضرورية طبياً.

## الخدمات الإضافية المقدمة كـ مزايا Medi-Cal ولكن لا تغطيها خطتنا:

- عوامل تجلط الدم، مثل عامل الهيموفيليا (الناعورية) المساهم في تجلط الدم.
- الرعاية طويلة الأمد (باستثناء الأعضاء في لوس أنجلوس أو سان دييغو. اطلع على قسم "الخدمات والدعم طويل الأمد" أعلاه للمزيد من التفاصيل).
- الرعاية الصحية اليومية للأطفال.
- خدمات مختبرات الولاية ضمن برنامج اختبار نسب سيروم ألفا فيتوبروتين في الولاية.
- إدارة الحالة المستهدفة.
- خدمات إزالة السمية الطوعية للمرضى الداخليين ضمن مستشفى الرعاية الحادة العامة.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## الخدمات التي لا تستطيع الحصول عليها عبر Health Net أو Medi-Cal

هنالك بعض الخدمات التي لا توفرها أي من Health Net أو Medi-Cal، وتشمل:

- خدمات الأطفال في كاليفورنيا (CCS))
- جميع الخدمات المستثناة من برنامج Medi-Cal بقرار من الدولة و/أو القانون الاتحادي
- عمليات الختان الروتينية، ما لم تكن ضرورية من الناحية الطبية
- جراحة التجميل (عملية جراحية لتغيير الشكل الطبيعي للجسم أو إعادة تشكيله من أجل تحسين مظهرك)
- خدمات الصحة العقلية أو الاستشارة للأزواج أو العائلات المتمحورة حول مشكلات العلاقات.
- الرعاية الوصائية
- الخدمات التجريبية
- العقم
- لقاحات للرياضة أو العمل أو السفر
- مواد الراحة الشخصية (مثل الهواتف والتلفزيون وأطباق الزائرين) أثناء الوجود في المشفى
- علاج المشكلات المزمنة في تعاطي الكحول. إن كنت تحتاج إلى الخدمات لحل المشكلات الأساسية في تعاطي الكحول، فقد تتم إحالتك إلى برنامج الكحول والمخدرات المحلي في المقاطعة.
- خدمات الصيدلية:
  - الأدوية التجريبية
  - الأدوية في مرحلة البحث والتجريب، فيما عدا حالات معينة.
  - الأدوية ذات العلامات التجارية في حال وجود إصدار جنيس للأدوية، فيما عدا الضرورة الطبية
  - الأدوية غير المسموح بتغطيتها بموجب القانون
  - الأدوية المستخدمة لأغراض تجميلية أو لنمو الشعر
  - أي من الأدوية التي تعطى عن طريق الحقن والتي ليست ضرورية من الناحية الطبية و/أو لم يتم وصفها من قبل الطبيب؛
  - الأدوية المستخدمة لفقدان الوزن، إلا في حال الضرورة الطبية التي يوضحها الطبيب؛
  - الأدوية المركبة بوجود بدائل في قائمة الأدوية غير الحاصلة على توجيهات القبول من منظمة الغذاء والدواء، أو التي يتوفر منها بديل غير مركب حاصل على موافقة منظمة الغذاء والدواء، فيما عدا حالات الضرورة الطبية.
  - أدوية السعال والبرد التي لا تحتاج إلى وصفة طبية (مثل الأدوية المستخدمة للسيطرة على السعال أو المخاط الرفيع)
  - منتجات تسكين الألم وخفض الحرارة التي لا تحتاج لوصفة طبية للبالغين
  - الأدوية المستخدمة لعلاج الضعف الجنسي لدى الذكور
  - الأدوية المستخدمة لتعزيز الخصوبة
  - الأدوية التي يتعدى قدرها الكمية المدرجة في قائمة الأدوية المفضلة
  - الأدوية التي تم شراؤها من خارج الولايات المتحدة
  - الأدوية التي تم شراؤها من صيدلية غير مشاركة في Health Net أو صيدلية كائنة خارج ولاية كاليفورنيا، وذلك فيما عدا:
    - عند حاجتك إلى دواء لعلاج حالة طارئة أو رعاية طبية طارئة
    - إذا كان يتعين عليك ترك منزلك بسبب كارثة فيدرالية أو حالة طوارئ صحية عامة أخرى
  - في حال الأدوية التي دفعت ثمنها منذ أكثر من سنة تقويمية واحدة مضت.
  - الأدوية غير الحاصلة على موافقة منظمة الغذاء والدواء. ويحق لك الاستئناف أو إجراء مراجعة طبية مستقلة إذا رفضنا الدواء بصفته تجريبياً أو بحثياً.
  - الأدوية المدرجة كأدوية أقل فعالية من قبل مراكز خدمات Medicare و Medicaid وحصولها على نسبة 5 أو 6 في اختبار دراسة فعالية الدواء
  - الأدوية الحاصلة على تغطية الجزء د من Medicare في حال كنت مؤهلاً للحصول على Medicare
  - الأدوية التي يتم وصفها من قبل طبيب غير مسموح له بالمشاركة في برنامج Medi-Cal. يرجى ملاحظة يلي، يحق لطبيب من خارج الولاية وصف دواء لك في حالة الطوارئ أو العلاج المستعجل.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم

بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



#### ■ الخدمات البصرية:

- النظارات المستخدمة في الأغراض الوقائية أو التجميلية أو لأغراض متعلقة بالوظيفة
- النظارات الطبية الموصوفة لأسباب فيما عدا تصحيح الأخطاء الانكسارية أو مشكلات الرؤية بالعينين
- العدسات التدريجية
- العدسات اللاصقة متعددة نقاط التركيز
- علاج الرؤية أو التدريب البصري
- النظارات الطبية الموصوفة لشخص يمتلك عدسات لاصقة مع قدرته على استخدامها

يرجى قراءة جميع الأقسام الواردة أدناه لمعرفة المزيد من التفاصيل. أو اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (المستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

#### خدمات الأطفال في كاليفورنيا ((CCS))

يعدّ برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا برنامجًا مختصًا بعلاج الأطفال دون سن 21 ممن يعانون من مشكلات صحية معينة أو أمراض أو مشكلات صحية مزمنة، وممن يستوفون شروط برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا. وإذا كانت Health Net أو مقدّم الرعاية الأولية يرى بأن طفلك يعاني من مرض يؤهله للمشاركة في برنامج خدمات الأطفال في مقاطعة كاليفورنيا، فستتم إحالته إلى برنامج خدمات الأطفال في مقاطعة كاليفورنيا لتُقيّم أهليته.

وسيقدر كادر برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا إن كان طفلك يُعد مؤهلاً لخدمات برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا. وفي حال تأهل طفلك لهذا النوع من الرعاية، سيوفر مقدّم خدمات الأطفال في كاليفورنيا الرعاية المناسبة لوضعه الصحي. وستواصل Health Net تغطية أنواع معينة من الخدمات غير المتعلقة بالحالات التي يتطرق لعلاجها برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا، مثل الفحوصات الجسدية واللقاحات وفحوصات عافية الأطفال.

لا تغطي Health Net الخدمات التي يقدمها برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا. وكي يقوم برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا بتغطية هذه الخدمات، تتعين موافقة برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا على مقدم الرعاية والخدمات والمعدات.

إذ لا يغطي برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا بعض الحالات الصحية. يغطي برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا أغلب الحالات الصحية التي تعيق الفرد بدنيًا أو التي تحتاج إلى العلاج باستخدام الأدوية أو العمليات أو إعادة التأهيل. يغطي برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا كلفة علاج الأطفال الذين يعانون من الظروف الصحية، مثل:

- مرض تشوه القلب الخلقى
- السرطانات
- الأورام
- هيموفيليا (الناعورية)
- فقر الدم المنجلي
- مشاكل الغدة الدرقية
- مرض السكري
- مشاكل الكلى المزمنة الخطيرة
- أمراض الكبد
- الأمراض المعوية
- فلاح الشفة والحنك (الشفة الأرنبية)
- تشقق العمود الفقري
- فقدان السمع
- إعتام عدسة العين
- الشلل الدماغي
- النوبات في ظروف معينة
- التهاب المفاصل الروماتويدي

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- الضمور العضلي
- الإيدز
- عدد من إصابات الرأس والدماع أو العمود الفقري
- الحروق الشديدة
- الأسنان المعوجة بشكل مزمن

تدفع الولاية مقابل برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا. إن لم يتأهل طفلك للحصول على خدمات برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا، فسيستمر الطفل في الحصول على الرعاية الطبية الضرورية من Health Net.

ولمزيد من المعلومات حول خدمات الأطفال في كاليفورنيا، يرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

## برامج وخدمات أخرى للمشاركين في Medi-Cal

هنالك برامج وخدمات أخرى للمتبعين باشتراك Medi-Cal، وتشمل:

- مبادرة الرعاية المنسقة -بالنسبة لمقاطعتي لوس أنجلوس وسان دييغو فقط
- التبرع بالأعضاء والأنسجة
- برنامج الوقاية من داء السكري (DPP)
- برنامج الرعاية الصحية المنزلية (HHP)

يرجى قراءة جميع الأقسام الواردة أدناه لمعرفة المزيد من التفاصيل حول البرامج والخدمات الأخرى للمشاركين في Medi-Cal.

### مبادرة الرعاية المنسقة -بالنسبة لمقاطعتي لوس أنجلوس وسان دييغو فقط

تهدف مبادرة الرعاية المنسقة في كاليفورنيا إلى تحسين تنسيق الرعاية للمتأهلين المزدوجين (المتأهلين لكلٍ من Medi-Cal و Medicare). تحتوي مبادرة الرعاية المنسقة على قسمين رئيسيين:

### Cal MediConnect

يهدف برنامج Cal MediConnect إلى تحسين تنسيق الرعاية للمتأهلين المزدوجين. حيث يسمح لهم بالتسجيل في خطة واحدة بغرض إدارة كافة المزايا، بدلاً عن التمتع بخطوط Medi-Cal و Medicare منفصلتين. كما يهدف إلى تقديم الرعاية عالية المستوى لمساعدة الأشخاص في الحفاظ على صحتهم والبقاء في منازلهم حتى أطول مدة ممكنة.

### الدعم والخدمات المدارة طويل الأمد (MLTSS)

يتعين على جميع المنتفعين من Medi-Cal، بمن فيهم المؤهلين المزدوجين، الانضمام إلى خطة الرعاية الصحية المدارة -Medi-Cal لتلقي مزايا Medi-Cal، بما فيها الدعم والخدمات الطويلة الأمد في Medi-Cal ومزايا Medicare الشاملة.

لمزيد من المعلومات حول مبادرة الرعاية المنسقة، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكن لأي كان مَد يد العون وإنقاذ حياة عبر التبرع بعضو أو أنسجة. إن كنت تبلغ من العمر ما بين 15 و18 عامًا، يمكنك التبرع بعد الحصول على موافقة خطية من أحد والديك أو وصي عليك. يمكنك التراجع عن قرار التبرع بالأعضاء في أي وقت. إن كنت ترغب في الحصول على المزيد من المعلومات حول التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، يرجى التحدث إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. كما يمكنك زيارة موقع وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة على [organdonor.gov](http://organdonor.gov).

## برنامج الرعاية الصحية المنزلية

تُغطي Health Net خدمات برنامج الرعاية الصحية المنزلية للأعضاء الذين يعانون من بعض الحالات الصحية المزمنة. ويتمثل الغرض من هذه الخدمات في المساعدة على تنسيق خدمات الصحة البدنية، وخدمات الصحة السلوكية، والدعم والخدمات المجتمعية طويلة المدى (LTSS) للأعضاء المصابين بأمراض مزمنة. قد يتم التواصل معك إذا كنت مؤهلاً للبرنامج. فضلاً عن أنه يُمكنك الاتصال بشبكة Health Net، أو التحدث إلى طبيبك أو موظفي العيادة لمعرفة ما إذا كان يُمكنك الحصول على خدمات برنامج الرعاية الصحية المنزلية أم لا. يمكن أن تكون مؤهلاً لبرنامج الرعاية الصحية المنزلية في حال:

- كُنت تعاني من بعض الحالات الصحية المزمنة. ويمكنك الاتصال بشبكة Health Net لمعرفة الحالات الصحية المؤهلة، عند استيفائك لأحد المعايير التالية:
  - تُعاني من ثلاث حالات مزمنة أو أكثر من الحالات المؤهلة لبرنامج الرعاية الصحية المنزلية
  - حُجزت في المستشفى خلال السنة الماضية
  - اضطررت إلى الذهاب لقسم الطوارئ ثلاث مرات أو أكثر خلال السنة الماضية؛ أو
  - لا يوجد لديك مسكن كي تعيش به.

لن تكون مؤهلاً لخدمات برنامج الرعاية الصحية المنزلية إذا كنت:

- تتلقى خدمات المريض الذي لا يرجى شفاؤه؛ أو
- كنت مقيمًا في مرفق تمرير تخصصي لأكثر من شهرين من تاريخ الدخول إليه.

## خدمات برنامج الرعاية الصحية المنزلية المشمولة بالتغطية

سيوفر لك برنامج الرعاية الصحية المنزلية منسق رعاية وفريق رعاية بالتعاون معك ومع مقدمي الرعاية الصحية، مثل الأطباء، والاختصاصيين، والصيادلة، ومديري الحالات وغيرهم لتنسيق الرعاية المقدمة لك. وتوفر Health Net خدمات برنامج الرعاية الصحية المنزلية والتي تشمل على:

- إدارة شاملة للرعاية الصحية
- تنسيق الرعاية
- تعزيز الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات الدعم للفرد والأسرة
- الإحالة إلى الدعم الاجتماعي والمجتمع

## التكلفة المفروضة على العضو

لا يدفع العضو أي تكلفة مقابل خدمات برنامج الرعاية الصحية المنزلية (HHP).

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## تنسيق الرعاية

تقدم لك Health Net العديد من الخدمات لمساعدتك في تنسيق احتياجاتك من الرعاية الصحية وبشكل مجاني. إن كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف حول صحتك أو صحة طفلك، فيرجى الاتصال بالرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النوية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

## تقييم التقنيات الحديثة والحالية

تشمل التقنيات الجديدة الإجراءات أو الأدوية أو المنتجات الحيوية أو الأجهزة التي تم تطويرها حديثاً بغرض علاج أمراض أو حالات معينة، أو أنها طرق جديدة لاستخدام التقنيات الحالية.

تواكب Health Net التغيير في التقنيات والعلاجات. وللمساعدة في تقرير ما إذا كان ينبغي إضافة علاج جديد أو رعاية جديدة إلى خطة المزاي الخاصة بك، نقوم بمراجعة ما يلي:

- أحدث المؤلفات الطبية والعلمية
- توصيات الأطباء الممارسين أو الجمعيات الطبية المعترف بها على الصعيد الوطني
- تقارير ومنشورات الوكالات الحكومية.

يتم القيام بذلك للتأكد من حصولك على الرعاية الآمنة والفعالة.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711). إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



# 5. الحقوق والمسؤوليات

بوصفك عضوًا في Health Net، فإنك تتحلى ببعض الحقوق وتقع عليك بعض المسؤوليات. يشرح هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. كما يشمل هذا الفصل بعض الإشعارات القانونية التي تستحقها بصفقتك عضوًا في Health Net.

## حقوقك

يتمتع أعضاء Health Net بهذه الحقوق:

- أن تتم معاملتك باحترام واحترام حقك في الخصوصية وحاجتك إلى الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
- تزويدك بالمعلومات اللازمة حول الخطة وخدماتها، بما في ذلك الخدمات الحاصلة على التغطية.
- إمكانية اختيار مقدم رعاية أولية من شبكة Health Net.
- المشاركة في اتخاذ القرار بما يخص الرعاية الصحية، بما في ذلك حق رفض العلاج.
- الانخراط في حوار فعال حول خيارات العلاج المناسبة أو ذات الضرورة الطبية لعلاج الحالة الصحية، بصرف النظر عن التكلفة أو مزايا التغطية.
- التوصية فيما يخص سياسة الحقوق والمسؤوليات المترتبة على الأعضاء المشاركين في الخطة.
- التعبير عن التظلمات اللفظية أو الخطية حول الرعاية أو المنظمة التي قدمتها لك.
- الحصول على خدمة تنسيق الرعاية.
- طلب استئناف للقرارات بغرض رفض الخدمات أو المزايا أو تأجيلها أو الحد منها.
- تلقي خدمات الترجمة الفورية اللفظية باللغة المطلوبة.
- الحصول على مساعدة قانونية مجانية من مكتب المساعدة القانونية المحلي أو أي مجموعات أخرى.
- سنّ التوجيهات المسبقة.
- طلب جلسة استماع ولائية، بما في ذلك معلومات حول الظروف التي تسمح بتعجيل جلسة الاستماع.
- الانفصال عن الخطة عند الطلب. ويشمل الأعضاء المخولون لتقديم طلب إنهاء تسجيل معجل -على سبيل المثال لا الحصر- متلقي الخدمات بموجب برامج رعاية الكفالة أو برامج تسهيل التبني، والأعضاء ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة.
- الوصول إلى الرعاية الحاصلة على الموافقة للقاصرين
- تلقي مواد خطية إخبارية للأعضاء بتنسيقات بديلة مثل: (برايل، وخط طباعة كبير الحجم وصيغة صوتية) عند الطلب وفي الوقت المناسب اعتمادًا على التنسيق المطلوب وبموجب قانون الرفاهية والمؤسسات، القسم 14182 (b)(12).
- أن تكون حرًا من أي شكل من أشكال القيود المادية أو العزلة التي يمكن أن تُستخدم كوسيلة للإكراه أو الإكراه أو التآديب أو المضايقة أو الثأر.
- الحصول على معلومات حول خيارات العلاج المتاحة والبدائل، ليتم تقديمها إليك بطريقة مناسبة وفق حالتك ومستوى إدراكك.
- الحصول على إمكانية الوصول إلى نسخة من سجلك الطبي وتلقيها، وطلب تصحيحها أو تعديلها بموجب قانون الإجراءات الفيدرالية البند 45 § 164.524 و 164.526.
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون تأثيرها على المعاملة التي تتلقاها من Health Net، أو مقدم الرعاية أو الجهات الحكومية.
- الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة ومراكز الولادة المستقلة والمراكز الصحية الفيدرالية المؤهلة ومرافق الخدمات الصحية الهندية وخدمات التوليد والمراكز الصحية القروية وخدمات الأمراض المنقولة جنسيًا وال خارج نطاق شبكة Health Net طبقًا للقانون الفيدرالي.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## مسؤولياتك

تترتب على أعضاء Health Net هذه المسؤوليات:

- **التصرف بأدب واحترام.** أنت مسؤول عن التعامل مع طبيبك وجميع مقدمي الخدمات والموظفين بلطف واحترام. بالإضافة إلى الالتزام بحضورك إلى مكتب طبيبك في المواعيد المحددة للزيارة أو التواصل مع مكتب الطبيب قبل 24 ساعة على الأقل من موعد الزيارة لإلغاء الموعد أو تغييره.
- **تقديم معلومات محدثة ودقيقة وكاملة.** أنت مسؤول عن تقديم معلومات صحيحة ومعلومات قدر المستطاع إلى جميع مقدمي الخدمات الصحية وإلى شبكة Health Net. أنت مسؤول عن تلقي الفحوصات الدورية وإعلام الطبيب بمشاكلك الصحية قبل تفاقمها.
- **اتباع نصائح طبيبك وشارك في العناية بصحتك.** أنت مسؤول عن مفاتحة طبيبك والتحدث معه حول احتياجاتك من الرعاية الصحية وتطوير الأهداف والاتفاق عليها وبذل جهدك في فهم مشاكلك الصحية واتباع خطط العلاج والتوجيهات التي يتم الاتفاق عليها.
- **استخدم غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ.** أنت مسؤول عن استخدام غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ أو حسب توجيهات طبيبك. والرعاية الطارئة هي الخدمة التي تعتقد أنها ضرورة لإيقاف أو التخلص من أمراض مفاجئة شديدة الخطورة أو أعراضها أو إصابات أو حالة صحية تتطلب التشخيص والعلاج الفوريين.
- **الإبلاغ عن الممارسات الخطأ.** أنت تتحمل مسؤولية الإبلاغ عن الاحتيال في مجال الرعاية الصحية أو الممارسات الخطأ إلى شبكة Health Net Community Solutions. ويمكنك القيام بذلك دون التعريف باسمك عبر الاتصال بالخط المجاني الساخن في Health Net Fraud and Abuse وذلك على الرقم 1-866-685-8664. يعمل الخط الساخن لقضايا الاحتيال على مدى 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع. ويتم التعامل مع جميع المكالمات بسرية تامة.

## بيان ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يصف السياسات والإجراءات المتبعة في HEALTH NET للحفاظ على سرية السجلات الطبية، وسيتم تزويدك به عند الطلب

يصف هذا الإشعار كيفية استخدام المعلومات الطبية الخاصة بك وكيفية الإفصاح عنها وكيفية وصولك إليها.

يرجى الاطلاع عليها بعناية.

### المهام الواقعة على الهيئات الحاصلة على التغطية:

تعد Health Net (المشار إليها بكلمة "نحن" أو "الخطة") هيئة مشمولة بالتغطية بموجب تعريفات وإجراءات قانون نقل وتحمل مسؤولية التأمين الصحي للعام 1996 (HIPAA). بموجب القوانين، على Health Net الحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية المحمية (PHI)، وتزويدك بهذا الإشعار الذي ينص على المهام القانونية وممارسات الخصوصية المتعلقة بمعلوماتك الصحية المحمية، والالتزام ببنود الإشعار الحالي الساري وإعلامك في حال خرق معلوماتك الصحية المحمية غير الآمنة. تعد المعلومات الصحية المحمية معلومات بشأنك، بما في ذلك المعلومات الديموغرافية التي يمكن استخدامها للتعرف عليك وتتعلق بصحتك أو حالتك الصحية البدنية والعقلية السابقة والحالية والمستقبلية بالإضافة إلى تقديم الرعاية الصحية لك أو الدفع مقابل هذه الرعاية.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم

بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



يصف هذا الإشعار كيفية استخدام معلوماتك الصحية المحمية والإفصاح عنها. كما تصف حقك في الوصول والتعديل وإدارة معلوماتك الصحية المحمية وكيفية ممارسة هذه الحقوق. لا تتم جميع عمليات الإفصاح والاستخدامات الأخرى للمعلومات الصحية المحمية غير المنصوص عليها في هذا الإشعار إلا بإذن خطي.

تحتفظ Health Net بالحق في تغيير هذا الإشعار. نحتفظ بالحق في تطبيق الإشعار المنقح أو الذي تم تغييره على معلوماتك الطبية المحمية لدينا بالإضافة إلى أي معلومات صحية محمية نتلقاها في المستقبل. سوف تقوم Health Net على الفور بتنقيح هذا الإشعار وتوزيعه عندما يكون هناك تغيير جوهري فيما يتعلق بالتالي:

- الاستخدامات والإفصاحات
- حقوقك
- مهامنا القانونية
- ممارسات الخصوصية الأخرى كما هو منصوص عليها في الإشعار

سنتيح لك الاطلاع على الإشعارات المنقحة عبر الموقع وفي دليل الأعضاء.

### **الحمايات الداخلية للمعلومات الصحية المحمية (PHI) الشفهية والخطية والإلكترونية:**

تضمن Health Net حماية معلوماتك الصحية المحمية. وفي سبيل ذلك، نطبق إجراءات الخصوصية والأمان. هنالك بعض الطرق التي نحمي فيها معلوماتك الصحية المحمية.

- نعمل على تدريب كوادرننا لاتباع إجراءات الخصوصية والأمان.
- نلزم شركاءنا باتباع ممارسات الخصوصية والأمان.
- نحافظ على أمان مكاتبنا.
- نتطرق إلى الحديث حول معلوماتك الصحية المحمية لأسباب تتعلق بالأعمال ومع الأشخاص الذين يحتاجون إلى معرفتها.
- نحافظ على أمان معلوماتك الصحية المحمية عند إرسالها أو تخزينها إلكترونياً.
- نستخدم التكنولوجيا لمنع وصول الجهات غير ذات العلاقة إلى معلوماتك الصحية المحمية.

### **الاستخدامات المصرح بها والإفصاحات عن معلوماتك الصحية المحمية:**

فيما يلي قائمة تشير إلى كيفية الاستخدام أو الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية بدون إذن أو تصريح:

- **العلاج** - قد نستخدم المعلومات الصحية المحمية أو نصح عنها إلى أحد الأطباء أو غيره من مقدمي الرعاية الصحية الذين يقدمون الرعاية لك، وذلك بغرض تنسيق العلاج بين مقدمي الرعاية أو مساعدتنا في اتخاذ قرارات الموافقة المسبقة (الترخيص المسبق) المتعلقة بمزايك.
- **الدفع** - قد نستخدم أو نصح عن المعلومات الصحية المحمية بغرض إجراء الدفعات الحاصلة على المزايا إلى مقدمي خدمات الرعاية الصحية. قد نصح عن المعلومات الصحية المحمية إلى خطة صحية أخرى أو مقدم رعاية صحية أو غيرها من الهيئات الخاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية بغرض الدفع. قد تشمل نشاطات الدفع ما يلي:
  - معالجة المطالبات
  - تحديد الأهلية أو التغطية مقابل المطالبات
  - إصدار فواتير الأقساط
  - مراجعة الخدمات للضرورة الطبية
  - إجراء مراجعات استخدام المستحقات

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- عمليات الرعاية الصحية - قد نستخدم ونفصح عن معلوماتك الصحية المحمية بغرض إجراء عمليات الرعاية الصحية. قد تشمل هذه النشاطات ما يلي:
    - توفير الخدمات للزبائن
    - التجاوب مع الشكاوى والاستئنافات
    - توفير إدارة الحالات وتنسيق الرعاية
    - إجراء مراجعة طبية للمطالبات وغيرها من تقييمات الجودة
    - أنشطة التحسين
  - أثناء إجراء عمليات الرعاية الصحية، قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى شركائنا. سنتفق خطياً لحماية خصوصية معلوماتك الصحية المحمية مع الشركاء. قد نفصح عن المعلومات الصحية المحمية إلى هيئة أخرى خاضعة لقوانين الخصوصية الفيدرالية. كما ينبغي على الهيئة أن تقيم علاقة معك من أجل عمليات الرعاية الصحية. ويشمل هذا التالي:
    - تقييم الجودة وأنشطة التطوير
    - مراجعة أهلية أو كفاءة محترفي الرعاية الصحية
    - إدارة الحالات وتنسيق الرعاية
    - تقصي أو منع الاحتيال والتعدي المتعلق بالرعاية الصحية
  - **إفصاحات الخطة الصحية الجماعية/ راعي الخطة** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى راعي الخطة الصحية الجماعية، مثل المدير أو غيره من الهيئات التي تمنحك مزايا برنامج الرعاية الصحية، وذلك في حال موافقة الراعي على القيود المفروضة حيال كيفية استخدام أو الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية (مثل الموافقة على عدم استخدام المعلومات الصحية المحمية لاتخاذ إجراءات أو قرارات متعلقة بالتوظيف).
- حالات إفصاح مطلوبة أو مسموح بها عن معلوماتك الصحية المحمية:**
- **أنشطة التبرع الخيري** - يمكننا استخدام المعلومات الصحية المحمية الخاصة بك أو الإفصاح عنها في ما يتعلق بأنشطة جمع الأموال، مثل جمع الأموال للمؤسسات الخيرية أو الكيانات المشابهة للمساعدة في تمويل أنشطتها. في حال الاتصال من أجل أنشطة جمع الأموال، سنمنحك فرصة الانسحاب من خدمة تلقي المراسلات أو التوقف عن استلامها في المستقبل.
  - **أغراض الاكتتاب** - يمكننا استخدام المعلومات الصحية المحمية الخاصة بك لأغراض الاكتتاب مثل اتخاذ قرار بشأن طلب أو استمارة التغطية. إذا قمنا بالفعل باستخدام المعلومات الصحية المحمية الخاصة بك أو الإفصاح عنها لأغراض الاكتتاب، يحظر علينا استخدام أو الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية الوراثية الخاصة بك في إجراء الاكتتاب.
  - **التذكير بالمواعيد/البدائل العلاجية** - قد نستخدم أو نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية بهدف تذكيرك بموعد أو علاج ورعاية طبية تتلقاها منا أو بهدف تزويدك بمعلومات تتعلق بالبدائل العلاجية أو المزايا والخدمات الصحية الأخرى، كـمعلومات ترشدك إلى الإقلاع عن التدخين أو خسارة وزن.
  - **وفق متطلبات القانون** - في حال تطلب أي قانون فيدرالي أو ولائي و/أو محلي استخدام أو الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية، فقد نستخدم أو نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الحد الذي يشكل امتثالاً إلى هذا القانون وتحد هذا الاستخدام أو الإفصاح متطلبات القانون. في حال تعارض قانونين أو أكثر من القوانين التي تحكم الاستخدام أو الإفصاح، سنمتثل إلى القانون أو الإجراء الأكثر صرامة.
  - **أنشطة الصحة العامة** - قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة صحية عامة بغرض منع أو التحكم بمرض أو إصابة أو إعاقة. قد نفصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى منظمة الغذاء والدواء (FDA) لضمان الجودة والسلامة وفعالية المنتجات أو الخدمات المقدمة الخاضعة لسلطة منظمة الغذاء والدواء.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- **ضحايا الاعتداء والإهمال** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى هيئة حكومية أو محلية أو فيدرالية، بما في ذلك الخدمات الاجتماعية أو وكالة خدمات الحماية المرخصة من قبل القانون لتلقي هذه التقارير في حال اعتقادنا بصورة معقولة حدوث حالة من الاعتداء أو الإهمال أو العنف المنزلي.
- **الإجراءات القضائية والإدارية** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية ضمن الإجراءات القضائية والإدارية. كما قد نصح عنها استجابةً للتالي:
  - أمر من المحكمة
  - أمر محكمة إدارية
  - أمر استدعاء
  - أمر للمثول أمام القضاء
  - أمر تفتيش
  - طلب استكشاف
  - طلب قانوني مشابه
- **الجهات القانونية** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الجهات القانونية في حال الحاجة. على سبيل المثال، عند التجاوب مع:
  - أمر من المحكمة
  - أمر تفتيش من المحكمة
  - أمر استدعاء
  - أمر مثول أمام القضاء وصادر عن مكتب قضائي
  - أمر استدعاء من المحكمة العليا
- كما أننا قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة بغرض التعرف على موقع أحد المتهمين أو الهاربين من العدالة أو شاهدي العيان أو أحد الأشخاص المفقودين أو تحديد هويته.
- **الأطباء الشرعيون والخبراء الطبيون ومتعهدي الجنائز** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى طبيب شرعي أو خبير طبي. قد يكون ذلك ضروريًا، على سبيل المثال، لتحديد سبب الوفاة. يمكننا الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية لمتعهد دفن الموتى عند الضرورة للسماح لهم بالقيام بواجباتهم.
- **التبرع بالأعضاء والعين والأنسجة** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى منظمات جمع الأعضاء. كما قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية للعاملين في مجال الجمع، أو بنوك الأعضاء أو زرع:
  - أعضاء ما بعد الوفاة
  - العينان
  - الأنسجة
- **المخاطر الصحية وعلى السلامة** - قد نستخدم أو نصح عن معلوماتك الصحية المحمية في حال اعتقادنا الصادق بضرورة استخدام أو الإفصاح عنها لتقليل أو منع الخطورة البالغة أو الشديدة إلى صحة أو سلامة الشخص بذاته أو العامة.
- **وظائف الحكومة الخاصة** - إن كنت عضوًا في القوات المسلحة الأمريكية، فقد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية كما هو مطلوب من الجهات العسكرية المفوضة. كما قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية:
  - إلى الموظفين الفيدراليين المخولين بأداء أنشطة الأمن القومي والاستخبارات
  - وزارة الخارجية لتحديد الأهلية الطبية
  - خدمات حماية الرئيس أو غيرهم من الأفراد المخولين

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



■ **تعويض العمال** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية امتثالاً مع القوانين ذات العلاقة بتعويض العمال أو غيرها من البرامج المشابهة التي يقيّمها القانون، والتي توفر مزايا الإصابات أو الأمراض المتعلقة بالعمل بصرف النظر عن التقصير.

■ **الحالات الطارئة** - قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية في حالات الطوارئ أو إذا كنت عاجزاً أو غير موجود، إلى فرد من عائلتك أو صديق مقرب أو وكالة غوث مخولة أو أي شخص آخر تم تعريفه من قبلك مسبقاً. سنستعين بالقضاء الاحترافي والخبرة في تحديد ما إن كان الإفصاح يصب في مصلحتك الفضلى. في حال كان الإفصاح يصب في مصلحتك، سنصح عن معلوماتك الصحية المحمية ذات الصلة المباشرة إلى الشخص المنخرط في رعايتك.

■ **المقيمون** - إن كنت مقيماً في مؤسسة إصلحية أو تحت رعاية ضابط يعمل في مجال تطبيق القانون، فقد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى المؤسسة الإصلحية أو ضابط تطبيق القانون، في حال كانت المعلومات ضرورية لتوفير الرعاية الصحية إليك من قبل المؤسسة ولحماية صحتك أو سلامتك أو صحة أو سلامة الآخرين أو لسلامة أو أمان المؤسسة الإصلحية.

■ **البحث** - في ظل بعض الظروف الخاصة، قد نصح عن معلوماتك الصحية المحمية إلى الباحثين في حال حصول دراساتهم البحثية السريرية على الموافقة وفي حال اتباع بعض معايير السلامة التي تضمن خصوصية وحماية معلوماتك الصحية المحمية.

#### **استخدام معلوماتك الصحية المحمية والإفصاحات التي تتطلب إذنك الخطي:**

يلزمنا الحصول على إذن خطي لاستخدام المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها إلا في حالات استثنائية محددة وللأسباب التالية:

**بيع المعلومات الصحية المحمية** - سنطلب منك إذنًا خطيًا قبل القيام بأي عملية إفصاح تعتبر بيعًا للمعلومات الصحية المحمية، مما يعني أننا نتسلم تعويضًا عن الإفصاح عن المعلومات الصحية المحمية في هذا الصدد.

**التسويق** - سنطلب منك إذنًا خطيًا لاستخدام المعلومات الصحية المحمية أو الإفصاح عنها لأغراض تسويقية إلا في حالات استثنائية محددة، مثل عقد لقاءات تسويقية شخصية معك أو عندما نقدم هدايا ترويجية ذات قيمة اسمية.

**إشعارات العلاج النفسي** - سوف نطلب ترخيصًا خطيًا لاستخدام أو الإفصاح عن ملاحظات العلاج النفسي التي قد تكون لدينا ضمن السجلات مع وجود استثناءات محددة، مثل علاج معين أو الدفع أو وظائف عملية الرعاية الصحية.

#### **حقوق الأفراد**

في ما يلي حقوقك المتعلقة بالمعلومات الصحية المحمية. إن كنت تودّ استخدام الحقوق التالية، يرجى التواصل معنا باستخدام المعلومات المتوفرة في نهاية هذا الإشعار.

■ **الحق في رفض الترخيص** - يحق لك رفض الترخيص في أي وقت؛ ويجب أن يكون رفض الترخيص خطيًا. سيتم تفعيل قرار الرفض على الحال، باستثناء الإجراءات التي تم اتخاذها مسبقاً بالاعتماد على موافقتك السابقة وقبل تلقي قرار الرفض الخطي منك.

■ **حق طلب وضع القيود** - يحق لك المطالبة بوضع القيود على استخدام والإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية للعلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية، بالإضافة إلى الإفصاحات إلى الأشخاص المنخرطين في رعايتك أو دفع كلفة علاجك، مثل أفراد العائلة أو الأصدقاء المقربين. على طلبك ذكر القيود التي ترغب في فرضها وتعيين الأشخاص الذين تنطبق عليهم القيود. يحق لنا رفض هذا الطلب. في حال موافقتنا، فإننا نلتزم بطلبك إلا إذا كانت المعلومات مطلوبة في حالة العلاج الطارئ. مع ذلك، سنضع قيوداً على استخدام أو الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية من أجل الدفع أو عمليات الرعاية الصحية لخدمة صحية عند دفعك للخدمة أو الغرض من جيبك الخاص بالكامل.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- **حق المطالبة بسرية التواصل** - يحق لك طلب تواصلنا معك حيال معلوماتك الصحية المحمية بشكل بديل أو إلى مواقع بديلة. ينطبق هذا الحق في الحالات التالية فقط: (1) إفصاح التواصل عن معلومات طبية أو اسم مقدم الرعاية وعنوانه المتعلقة بتلقي الخدمات الحساسة، أو (2) الإفصاح عن كل أو جزء من المعلومات الطبية أو اسم مقدم الرعاية أو عنوانه بما قد يشكل خطرًا عليك في حال عدم التقيد بطرق التواصل البديلة أو إلى المواقع البديلة التي حددتها. لا يتعين عليك شرح سبب طلبك هذا، إلا أنه على طلبك ذكر احتواء محتوى التواصل على معلومات طبية أو اسم مقدم الرعاية وعنوانه في حال تلقي الخدمات الحساسة، أو الإفصاح عن كل أو جزء من المعلومات الطبية أو اسم مقدم الرعاية أو عنوانه بما قد يشكل خطرًا عليك في حال عدم تغيير طريقة أو مكان محتوى التواصل. علينا الالتزام بطلبك إن كان منطقيًا ومحددًا للوسيلة البديلة أو الموقع البديل الذي ترغب فيه لتلقي المعلومات الصحية المحمية.
  - **حق الوصول وتلقي نسخة عن معلوماتك الصحية المحمية** - لديك الحق في مراجعة نسخ سجلات المعلومات الصحية المحمية والحصول عليها إلا في حالات استثنائية محددة. وقد تطلب أن تزودك بنسخ بتنسيق آخر غير النسخ المصورة. سنستخدم التنسيق التي اخترتها في طلبك إلا إذا تعذر ذلك. عليك توجيه طلب الوصول إلى معلوماتك الصحية المحمية بشكل خطي. في حال رفض طلبك في الحصول على المعلومات، سنقدم لك شرحًا خطيًا ونطلعك إذا كان بالإمكان مراجعة أسباب الرفض وكيفية طلب تلك المراجعة، أو إذا كان لا يمكن مراجعة ذلك الرفض.
  - **حق تعديل معلوماتك الصحية المحمية** - يحق لك تقديم طلب تعديل أو تغيير معلوماتك الصحية المحمية إذا كنت تعتقد أنها تتضمن معلومات خاطئة. يجب أن تقدم طلبك خطيًا وعليه أن يشرح سبب تعديل المعلومات. قد نرفض طلبك لأسباب محددة، على سبيل المثال أننا لم ننشئ المعلومات التي تطلب تعديلها مع قدرة منشئ هذه المعلومات الصحية المحمية على تعديلها. في حال رفض طلبك، سنقدم لك شرحًا خطيًا. يمكنك الرد علينا ببيان يوضح عدم موافقتك على قرارنا وسنرفق البيان بمعلوماتك الصحية المحمية التي طلبت تعديلها. في حال موافقتنا على طلبك في تعديل المعلومات، سنبدل ما نستطيع لإعلام الآخرين بمن فيهم الأشخاص الذين تحددهم، بمسار التعديل مع شمل التغييرات في أي إفصاحات مستقبلية عن المعلومات.
  - **حق الحصول على كشف الإفصاحات** - يحق لك الحصول على قائمة بحالات الإفصاح عن معلوماتك الصحية المحمية من قبلنا أو شركائنا في خلال السنوات الست الماضية. لا ينطبق هذا على الإفصاحات لأغراض العلاج والدفع وعمليات الرعاية الصحية أو الإفصاحات التي منحنا بها ترخيصًا وغيرها من الأنشطة المحددة. إن طلبت كشفًا لأكثر من مرة خلال مدة 12 شهرًا، فقد نطلب منك رسومًا معقولة تستند على أساس التكلفة مقابل التجاوب مع هذه الطلبات. سنزودك بمزيد من المعلومات حول الرسوم عند تقديم طلبك.
  - **الحق في تقديم شكوى** - إن كنت تعتقد بخرق حقوق الخصوصية أو بأننا قد اخترقنا ممارسات الخصوصية المتبعة لدينا، فيمكنك تقديم شكوى خطية أو عبر الهاتف باستخدام معلومات التواصل في نهاية هذا الإشعار. أما بالنسبة لشكاوى أعضاء Medi-Cal، بإمكان الأعضاء التواصل أيضًا مع وزارة خدمات الرعاية الصحية المدرجة في القسم التالي. كما يمكنك تقديم شكوى إلى وزارة الخدمات الصحية والإنسانية للحقوق المدنية التابعة لوزارة الخارجية الأمريكي عبر إرسال خطاب إلى 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 أو الاتصال على الرقم 1-800-368-1019 (هاتف TTY: 1-866-788-4989) أو زيارة الموقع [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints).
- لن نتخذ أي إجراء ضدك في حال قمت بتقديم شكوى.
- **حق الحصول على نسخة من هذا الإشعار** - يمكنك طلب نسخة من هذا الإشعار في أي وقت عبر استخدام قائمة معلومات التواصل المدرجة في نهاية هذا الإشعار. إن حصلت على هذا الإشعار عبر الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني، فيمكنك طلب نسخة ورقية من هذا الإشعار كذلك.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هاتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## معلومات التواصل

إن كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإشعار، أو ممارسات الخصوصية المتعلقة بمعلوماتك الصحية المحمية أو كيفية ممارسة حقوقك، يمكنك التواصل معنا خطيًا أو عبر الهاتف باستخدام معلومات التواصل المدرجة أدناه.

**Health Net Privacy Office**  
(مكتب شؤون الخصوصية في Health Net)  
عناية: Privacy Official (مسؤول شؤون الخصوصية)  
P.O. Box 9103  
Van Nuys, CA 9140

**الهاتف:** 1-800-522-0088  
**فاكس:** 1-818-676-8314  
**البريد الإلكتروني:** [Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

إذا كنت تعتقد بأننا لم نقم بالمحافظة على خصوصيتك وتود تقديم شكوى، باستطاعتك تقديم شكواك عن طريق الاتصال أو من خلال الكتابة إلى العنوان التالي:

Privacy Officer  
c/o Office of Legal Services  
California Department of Health Care Services  
Capitol Avenue, MS 0010 1501  
P.O. Box 997413  
Sacramento, CA 95899-7413

هاتف: 1-916-445-4646 أو 1-866-866-0602 (الهاتف النصي: جهاز اتصالات الصم: 1-877-735-2929)  
البريد الإلكتروني: [Privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:Privacyofficer@dhcs.ca.gov)

## إشعار الخصوصية الخاص بالمعلومات المالية

يصف هذا الإشعار كيفية استخدام المعلومات المالية وكيفية الإفصاح عنها وكيف يمكنك الوصول إلى هذه المعلومات. يرجى الاطلاع عليها بعناية.

إننا ملتزمون بالمحافظة على سرية معلوماتك المالية الشخصية. ولغايات هذا الإشعار، يُقصد بـ"المعلومات المالية الشخصية" معلومات متعلقة بمسجل أو مقدم طلب لتغطية الرعاية الصحية التي تحدد الفرد، وغير متوفرة للعلن عادةً، ويتم تجميعها من الفرد أو يتم الحصول عليها مع تقديم تغطية الرعاية الصحية للفرد.

**المعلومات التي نجمعها:** نعمل على جمع معلومات مالية شخصية متعلقة بك من المصادر التالية:

- معلومات نتلقاها منك على الطلبات أو نماذج أخرى، مثل الاسم والعنوان والعمر والمعلومات الطبية ورقم الضمان الاجتماعي؛
- معلومات متعلقة بمعاملاتك معنا أو فروعنا أو غيرها، مثل سداد القسط وتاريخ المطالبات؛ و
- معلومات عن تقارير المستهلك.

**الإفصاح عن المعلومات:** لا نصح عن المعلومات المالية الشخصية حول المسجلين لدينا أو المسجلين الرسميين في أي جهة أخرى، باستثناء ما يقتضيه القانون أو يسمح به. على سبيل المثال، أثناء ممارساتنا التجارية العامة، فإننا قد نصح عن أي معلومات مالية نجمعها عنك حسبما يسمح به القانون، دون أخذ تصريح منك، إلى أنواع المؤسسات التالية:

- إلى الفروع التابعة لشركتنا، مثل شركات التأمين الأخرى؛
- إلى شركات غير تابعة لنا لغاياتنا التجارية اليومية، مثل معالجة معاملاتك أو المحافظة على حسابك (حساباتك) أو الرد على طلبات المحكمة والتحقيقات القانونية؛ و
- إلى شركات غير تابعة لنا تؤدي خدمات لنا، بما فيها إرسال توصلات الترويجية بالنيابة عنا.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**السرية والأمان:** نحافظ على الضمانات المادية والإلكترونية والإجرائية، وفقاً للمعايير الدولية والفيدرالية المطبقة، لحماية معلوماتك المالية الشخصية من مخاطر كالضياع أو التلف أو إساءة الاستعمال. وتتضمن هذه التدابير ضمانات الكمبيوتر والملفات والمباني المؤمنة، والقيود على من يمكنه الوصول إلى معلوماتك المالية الشخصية.

**أسئلة حول هذا الإشعار:**

إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإشعار:

يرجى الاتصال برقم الهاتف المجاني الموجود خلف بطاقة هويتك أو الاتصال بـ Health Net على الرقم 1-800-522-0088.

## إشعار بخصوص القوانين

تنطبق العديد من القوانين على دليل الأعضاء هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى إن كانت القوانين غير مشمولة أو مشروحة في هذا الكتيب. القوانين الرئيسية التي تنطبق على هذا الدليل هي القوانين الفيدرالية والقوانين المحلية بخصوص برنامج Medi-Cal. قد تنطبق أيضاً قوانين أخرى للولاية وقوانين فيدرالية أخرى.

## إشعار حول Medi-Cal بصفته آخر من يتم اللجوء إليه للدفع

في بعض الحالات، على جهة أخرى الدفع أولاً مقابل الخدمات التي توفرها لك Health Net. على سبيل المثال، إذا تعرضت لحادث سيارة، أو إذا تعرضت لإصابة في العمل، ففي هذه الحالة يكون من يدفع أولاً هو التأمين أو الجهة المسؤولة عن تعويض العمال.

تمتلك وزارة خدمات الرعاية الصحية الحق والمسؤولية في جمع تكلفة الخدمات الحاصلة على تغطية Medi-Cal والتي لا تندرج فيها Medi-Cal بصفقتها أولى جهات الدفع. وإذا تعرضت لإصابة وكان هناك شخص آخر مسؤول عن إصابتك، يجب عليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار وزارة خدمات الرعاية الصحية في غضون 30 يوماً من اتخاذ أي إجراء قانوني أو دعوة. وقم بإرسال إخطارك عبر الإنترنت:

- برنامج الإصابة الشخصية (Personal Injury Program) على الموقع <http://dhcs.ca.gov/PI>
- برنامج استرداد تعويض العمال (Workers Compensation Recovery Program) على الموقع <http://dhcs.ca.gov/WC>

لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بالرقم 1-916-445-9891.

يمثل برنامج Medi-Cal لقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المتعلقة بالمسؤولية القانونية تجاه الغير بخصوص خدمات الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين. سوف تتخذ Health Net جميع الإجراءات المعقولة للتأكد من أن برنامج Medi-Cal هو آخر من يتم اللجوء إليه من أجل الدفع.

يجب عليك تقديم طلب الحصول على التغطية الصحية الأخرى المتوفرة مجاناً أو الذي تغطي تكلفته الحكومة والاحتفاظ به. وإذا لم تقدم طلباً للحصول على التغطية الصحية الأخرى المجانية أو المدفوعة من قبل الولاية أو تحتفظ به، فسيتم رفض أهليتك للحصول على مزايا Medi-Cal و/أو إيقافها. وإذا لم تُبلغ التغطية الصحية الأخرى الخاصة بك بالتغيرات على الفور، فقد تضطر إلى الدفع لوزارة خدمات الرعاية الصحية مقابل حصولك على مزايا Medi-Cal التي لا تعتبر مؤهلاً لها.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## إشعار حول استعادة الملكية

يتعيّن على برنامج Medi-Cal المطالبة بالحصول على المستحقات من عقارات بعض أعضاء Medi-Cal المتوفين من المبالغ المدفوعة، بما في ذلك أقساط الرعاية المدارة، وخدمات مرافق التمريض، والخدمات المنزلية والمجتمعية، والخدمات التي تُقدمها المستشفيات والأدوية الموصوفة لعضو Medi-Cal المتوفى في عيد ميلاده الخامس والخمسين أو بعده. وإذا لم يترك العضو المتوفى عقارًا ما أو لم يكن يمتلك شيئًا عند وفاته، فلن تتم مطالبته بشيء.

لمعرفة المزيد حول استعادة الملكية، اتصل بالرقم 1-916-650-0490. أو للحصول على مشورة قانونية.

## بيان الإجراءات

سترسل إليك Health Net خطاب بيان الإجراءات في حال رفض أو تأجيل أو وقف أو تعديل طلب خدمات الرعاية الصحية من Health Net. إذا كنت غير متفق مع قرار الخطأ، يمكنك التقدم باستئناف إلى Health Net.

## مسؤولية الطرف الثالث

لن تقدم Health Net أي مطالبة لاسترجاع قيمة الخدمات المشمولة والمقدمة للعضو عندما ينتج هذا النوع من الاسترجاع من إجراء يتضمن المسؤولية التقصيرية للجهة الخارجية أو تأمين مسؤولية الحوادث، بما فيها مكافآت تعويض العمال وتغطية ركاب الدراجات غير الحاصلين على التغطية. على أي حال، ستعلم Health Net قسم خدمات الرعاية الصحية بالحالات المحتملة، وسيقدم قسم خدمات الرعاية الصحية المساعدة في ضمان حق الولاية في الحصول على إعادة الدفع لهذه التغطيات. ويتم إلزام الأعضاء بمساعدة Health Net وقسم خدمات الرعاية الصحية في هذا الصدد.

## المتعاقدون المستقلون

إن العلاقة بين Health Net وكل موفر خدمة مشارك هي علاقة متعاقد مستقل. إن مقدمي الخدمة المشاركين هم ليسوا موظفين أو وكلاء لمؤسسة Health Net كما أن Health Net أو أي من موظفيها ليس موظفًا أو وكيلًا لمقدم خدمة مشارك. لن تكون Health Net بأي حالٍ من الأحوال مسؤولة عن الإهمال أو التصرف الخطأ أو الإغفال من أي مقدم مشارك أو غيره من مقدمي الرعاية الصحية. إذ أنّ مقدمي الخدمات المشاركين، وليس Health Net، هم من يحافظون على العلاقة بين الطبيب والمريض مع العضو. ولا تُعد Health Net مقدمة للرعاية الصحية.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## الاحتيال بخصوص خطة الرعاية الصحية

يُعرّف الاحتيال في خطة الرعاية الصحية على أنه احتيال أو سوء وصف من قبل مقدم الخدمة أو العضو أو صاحب العمل أو أي شخص يتصرف بالنيابة عنهم. ويُعتبر جريمة يعاقب عليها القانون. أي شخص ينخرط بطريقة تنم عن سوء نية أو عن عمد في أي نشاط يهدف إلى الاحتيال في خطة الرعاية الصحية عن طريق التقدم بمطالبة تتضمن بياناً زائفاً أو ينطوي على خداع يكون مذنباً بتهمة الاحتيال على التأمين.

إذا كان يساورك القلق بشأن أي مصاريف تظهر في إحدى الفواتير أو استمارات شرح الفوائد، أو إذا كنت تعرف أو تشك في وجود أي نشاط غير قانوني، فاتصل بالخط المجاني لخطتنا الخاص بالاحتيال على الرقم 1-866-685-8664. يعمل الخط الساخن لقضايا الاحتيال على مدى 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع. ويتم التعامل مع جميع المكالمات معها بسرية تامة.

## الظروف الخارجة عن سيطرة Health Net

إلى المدى الذي تؤدي فيه الكوارث الطبيعية أو الظروف الطارئة في عدم قدرة مرافق Health Net أو كادرها على تقديم أو تنسيق الخدمات أو المزايا بموجب دليل الأعضاء هذا، فسينحصر التزام Health Net بتوفير الخدمات أو المزايا شريطة بذل Health Net جهداً في توفير أو تنسيق توفير هذه الخدمات أو المزايا عندما تصبح المرافق أو الكادر متوفرة.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## 6. الإبلاغ عن المشكلات وحلّها

ثمة نوعين من المشكلات التي قد تواجهك في Health Net:

- تعدّ الشكوى (أو التظلم) في حال وجود مشكلة بينك وبين Health Net أو مقدّم الرعاية، أو مع الرعاية الصحية أو العلاج الذي تلقّيته من مقدّم الخدمة
- يُعدّ الاستئناف حالة يتم العمل بها عند عدم موافقتك على قرار Health Net بعدم تغطية الخدمات أو تغييرها

يمكنك استخدام عملية تظلمات واستئناف Health Net لإطلاعنا على مشكلتك. لا ينتقص هذا من حقوقك القانونية ومستحقّاتك. لن نميّز ضدك أو نسعى إلى الثأر منك بسبب تقديم شكوى ضدنا. سيساعدنا إطلاعنا على المشكلة في تحسين الرعاية المقدمة إلى كافة الأعضاء.

يتعين عليك التواصل مع Health Net أولاً لإعلامنا بالمشكلة. تواصل معنا على مدى 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) وأطلعنا على مشكلتك. وسوف نراجع التظلم أو الاستئناف الخاص بك ونبلغك بقرارنا. يعرض قسماً "الشكاوى" و"الاستئنافات" الموجودان أدناه كيفية تقديم طعنك أو استئنافك، ومدى سرعة استجابتنا، وكيف يمكنك طلب مراجعة معجلة (سريعة).

في حال عدم حلّ التظلم أو الاستئناف، أو إن كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك التواصل مع وزارة الرعاية الصحية المدارة في كاليفورنيا (DMHC) على الرقم 1-888-HMO-2219 (هاتف TTY: 1-877-688-9891)

كما يمكن لمكتب مظالم الرعاية المدارة في Medi-Cal في وزارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا (DMHC) مساعدتك كذلك. إذ يمكنهم مساعدتك إن كانت لديك مشكلات في الانضمام إلى الخطة الصحية أو تغييرها أو مغادرتها. كما يمكنهم مساعدتك في حال انتقلت إلى مكان آخر وصرت تواجه صعوبة في نقل تغطية Medi-Cal إلى مقاطعتك الجديدة. يمكنك التواصل مع مكتب المظالم من الاثنين إلى الجمعة، ومن الساعة 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً على الرقم 1-888-452-8609.

كما يمكنك تقديم تظلم إلى مكتب الأهلية المحلي حيال أهليتك للحصول على تغطية Medi-Cal. إن لم تكن متأكدًا من الهيئة المسؤولة عن تقديم التظلم، فاتصل على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

وللإبلاغ عن معلومات غير صحيحة حول التأمين الصحي الإضافي الخاص بك، يُرجى الاتصال بـ Medi-Cal من الاثنين إلى الجمعة، ومن الساعة 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً على الرقم 1-800-541-5555.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



## الشكاوى

تعدّ الشكاوى (أو التظلم) في حال وجود مشكلة أو إن كنت غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من Health Net أو مقدم الرعاية. ليس هناك وقت محدد لتقديم الشكاوى. يمكنك تقديم الشكاوى في أي وقت عبر الهاتف، سواءً بشكلها الخطي أو عبر الإنترنت.

▪ **عن طريق الهاتف:** تواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) على مدار 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع. قدّم رقم بطاقتك التعريفية التابعة للخطة الصحية واسمك وسبب الشكاوى.

▪ **عبر البريد الإلكتروني:** تواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) واطلب إرسال إحدى الاستمارات إليك. وعند الحصول على النموذج، املاه. تأكد من تضمين رقم بطاقتك التعريفية التابعة للخطة الصحية وسبب الشكاوى. أعلمنا بالمستجدات وكيف يمكننا مساعدتك.

يمكنك إرسال النموذج عبر البريد إلى:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

تتوفر لدى عيادة طبيبك نماذج شكاوى.

▪ **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Health Net. يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

إن كنت تحتاج إلى المساعدة في ملء استمارة الشكاوى، يمكننا تقديم المساعدة. يمكن أن نقدّم لك خدمات لغوية مجانية. تفضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

سنرسل لك رسالة في غضون 5 أيام من استلام الشكاوى لإعلامك باستلامها. سنرسل لك خطابًا آخر في غضون 30 يومًا لإعلامك بخطوات حل المشكلة. إذا اتصلت بـ Health Net بشأن تظلم لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية، أو الضرورة الطبية، أو العلاج البحثي أو التجريبي، وتم حل تظلمك بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تتلقى خطابًا.

إن كنت تريد منا إصدار قرار مستعجل لأن الوقت المستغرق في حل المشكلة قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء الوظائف بأكملها في خطر، فيمكنك طلب مراجعة معجلة (سريعة). ولطلب مراجعة معجلة، اتصل بنا على الرقم

1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). وستنخذ القرار في غضون 72 ساعة من وقت تلقي الشكاوى.

## الاستئنافات

يختلف الاستئناف عن الشكاوى. يعد الاستئناف طلبًا مقدمًا إلى Health Net لمراجعة وتغيير القرار المتخذ حيال التغطية لخدمة ما. إن أرسلنا إليك خطاب بيان الإجراء لإعلامك برفض أو تأجيل أو تغيير أو إنهاء خدمة ما، ولم توافق على قرارنا، يمكنك عندها تقديم استئناف. كما يمكن لمقدم الرعاية الأولية أن يقدم استئنافًا بعد الحصول على إذنك الخطي.

يتعين عليك تقديم استئناف في غضون 60 يومًا من التاريخ المذكور في خطاب بيان الإجراء المرسل إليك. ولكن، إذا كنت تتلقى علاج في الوقت الحالي ورغبت في الاستمرار في تلقي ذلك العلاج، يجب التقدم باستئناف خلال 10 أيام تقويمية من تاريخ حصولك على خطاب بيان الإجراء، أو قبل التاريخ الذي ستوقف فيه خدمات Health Net. عند تقديم طلب الاستئناف، يرجى إعلامنا برغبتك في متابعة تلقي الخدمات.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



يمكنك تقديم طلب استئناف عن طريق الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

- **عن طريق الهاتف:** تواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) على مدار 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع. قم بتضمين رقم بطاقتك التعريفية التابعة للخطة الصحية واسمك والخدمة التي ترغب في استئنافها.
- **عبر البريد الإلكتروني:** تواصل مع Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) واطلب إرسال إحدى الاستمارات إليك. وعند الحصول على النموذج، املاه. تأكد من تضمين رقم بطاقتك التعريفية التابعة للخطة الصحية واسمك والخدمة التي ترغب في استئنافها. يمكنك إرسال النموذج عبر البريد إلى:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

يتوفر لدى عيادة طبيبك نماذج استئناف.

- **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Health Net. يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). إن كنت تحتاج إلى المساعدة في تقديم الاستئناف الخاص بك، يمكننا تقديم المساعدة. يمكن أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. تفضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). سنرسل لك رسالة في غضون 5 أيام من استلام الاستئناف لإعلامك باستلامه. وسنعملك بقرار الاستئناف في غضون 30 يوماً. وإن كنت أنت أو طبيبك تريدان منا إصدار قرار عاجل لأن الوقت المستغرق في حل الاستئناف قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء الوظائف بأكملها في خطر، يمكنك طلب مراجعة معجلة (سريعة). ولطلب مراجعة معجلة، اتصل بنا على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). وستنخذ القرار في غضون 72 ساعة من وقت تلقي الاستئناف.

## ما عليك فعله في حال عدم رضاك عن قرار الاستئناف

إذا قدمت استئنافاً وحصلت على خطاب من Health Net يفيد بعدم العدول عن رأينا، أو إذا لم تستلم أي خطاب يخبرك بالقرار المتخذ وقد مضى أكثر من 30 يوماً، يمكنك القيام بما يلي:

- طلب جلسة استماع خاصة بالولاية من إدارة الخدمات الاجتماعية وسيقوم أحد القضاة بمراجعة حالتك.
- طلب إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) من قسم الرعاية الصحية المدارة وسيقوم مراجع خارجي غير مرتبط بخطة Health Net بمراجعة حالتك.

ولن تضطر إلى الدفع مقابل إجراء مراجعة طبية مستقلة أو جلسة استماع خاصة بالولاية.

يحق لك طلب إجراء مراجعة طبية مستقلة وكذلك عقد جلسة استماع. إلا أنك إذا طلبت جلسة استماع أولاً وبدأت الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. وفي هذه الحالة، يصدر القرار النهائي في جلسة الاستماع.

تحتوي الأقسام الواردة أدناه على المزيد من المعلومات حول كيفية طلب مراجعة طبية مستقلة أو جلسة استماع خاصة بالولاية.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم

بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.

أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



## المراجعات الطبية المستقلة (IMR)

تحصل المراجعة الطبية المستقلة عندما يقوم مراجع خارجي لا علاقة له بالخطة الصحية الخاصة بك بمراجعة حالتك. إذا كنت تريد مراجعة طبية مستقلة، يجب أن تقدم استئنافاً بالتعاون مع Health Net. إذا لم يصلك رد من خطتك الصحية خلال 30 يوماً تقويمياً أو إذا لم تكن راضياً عن قرار الخطة الصحية، فيمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. يجب أن تطلب المراجعة الطبية المستقلة خلال 6 أشهر من تاريخ إرسال خطاب إعلامك بقرار الاستئناف.

قد تتمكن من الحصول على مراجعة طبية مستقلة فوراً من دون تقديم استئناف أولاً. تشمل هذه الحالات تعرض صحتك لخطر مباشر.

إليك كيفية طلبك المراجعة الطبية المستقلة. إن مصطلح "التظلم" يقصد به "الشكاوى" و"الاستئنافات":

تتضمن إدارة الرعاية الصحية المدارة بكاليفورنيا مسؤولية تنظيم خطط خدمة الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم من خطتك الصحية، يجب عليك أولاً الاتصال بالمسؤولين عن خطتك الصحية على الرقم **1-800-675-6110 (المستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711)** وممارسة حقك الممنوح من الخطة الصحية في مباشرة عملية التظلم قبل الاتصال بالوزارة المعنية. لا تحول الاستفادة من إجراء التظلم دون ممارسة الحقوق القانونية المستحقة أو العلاجات الممكنة التي قد تكون متاحة لك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم تظلم متعلق بحالة طوارئ، أو في حال كان لديك تظلم لم يتم حله بشكل يرضيك من قبل الخطة الصحية الخاصة بك، أو تظلم بقي دون حل لأكثر من 30 يوماً، يمكنك الاتصال بالإدارة المعنية للمساعدة. كما أنك قد تكون مؤهلاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة. إذا كنت مؤهلاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة، فإن عملية المراجعة الطبية المستقلة ستقدم مراجعة محايدة للقرارات الطبية التي تتخذها الخطة الصحية والتي تتعلق بمدى الضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترح أو قرارات التغطية لأي علاج تجريبي أو خاضع للبحث أو النزاعات بشأن دفع كلفة الخدمات الطبية لحالات طارئة أو عاجلة. لدى الوزارة رقم هاتف مجاني (**1-888-HMO-2219**) وخط ضعاف السمع على الرقم (**1-877-688-9891**) لمن يعانون ضعف السمع والنطق. تتوفر على الموقع الإلكتروني التابع للوزارة عبر الإنترنت <http://www.hmohelp.ca.gov> استمارات شكاوى واستمارات طلب مراجعة طبية مستقلة ودليل التوجيهات.

## جلسات الاستماع الخاصة بالولاية

يطلق على الاجتماع المنعقد مع أفراد إدارة الخدمات الاجتماعية اسم جلسة الاستماع الخاصة بالولاية. سيساعدك قاضٍ على حل مشكلتك. يمكنك طلب عقد جلسة استماع خاصة بالولاية بعد تقديم أحد الاستئنافات لدى Health Net ولا تزال غير راضٍ عن القرار، أو إن لم تتلق قراراً حول الاستئناف بعد مرور 30 يوماً، ولم تطلب المراجعة الطبية المستقلة.

عليك أن تطلب جلسة الاستماع الخاصة بالولاية خلال 120 يوماً من التاريخ المسجل على الإشعار الذي يعلمك بقرار الاستئناف. يمكن لمقدم الرعاية الأولية أن يطلب جلسة استماع لك بعد الحصول على إذنك الخطي أو في حال حصوله/ا على الموافقة من إدارة الخدمات الاجتماعية. كما يمكنك التواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية ومطالبة الولاية بالموافقة على طلب مقدم الرعاية الأولية لإجراء جلسة استماع.

يمكنك طلب جلسة الاستماع الخاصة بالولاية عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

- **عن طريق الهاتف:** تواصل مع وحدة الاستجابة العامة التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية على الرقم 1-800-952-5253 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على: 1-800-952-8349).
- **عبر البريد الإلكتروني:** املاً الاستمارة المرفقة بإشعار حل الاستئنافات. أرسل الاستمارة إلى:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
ص.ب 944243, 09-17-37 MS  
Sacramento, CA 94244-2430

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



إن كنت تحتاج إلى المساعدة في طلب جلسة استماع، يمكننا تقديم المساعدة. يمكن أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. تفضل بالاتصال على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711). ستكون مسؤولاً عن تقديم وجهة نظرك في جلسة الاستماع. أما نحن، فسنشرح الأمر من منظورنا. قد يستغرق الأمر 90 يوماً قبل بت القاضي في حالتك. يتعين على Health Net المثول لأمر القاضي.

إن كنت ترغب من إدارة الخدمات الاجتماعية تعجيل القرار لأن الوقت الذي ستستغرقه جلسة الاستماع من شأنه أن يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء الوظائف على أكمل وجه للخطر، فيمكنك أو مقدم الرعاية الأولية التواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية وطلب جلسة استماع معجلة (سريعة). تتخذ إدارة الخدمات الاجتماعية القرار فيما لا يزيد عن 3 أيام عمل من موعد تلقي ملف حالتك الكامل من Health Net.

## الاحتيال، والهدر وسوء الاستخدام

إن كنت تشك في ارتكاب مقدم رعاية أو شخص حاصل على خدمات Medi-Cal أي فعل له علاقة بالاحتيال أو التسبب في الهدر أو سوء الاستخدام، فمن حقك الإبلاغ عنه.

يشمل الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام من قبل مقدم الرعاية:

- تزوير السجلات الطبية
- وصف أدوية تفوق حد الضرورة الطبية
- منح خدمات رعاية صحية فوق الحاجة الطبية للمريض
- إصدار فواتير لخدمات لم يتم منحها
- إصدار فواتير لخدمات احتراافية في حال عدم إجراء مقدم الخدمة المحترف لهذه الخدمات

يشمل الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام من قبل شخص حاصل على المزايا:

- إعاره أو بيع أو منح بطاقة تعريفية للخطة الصحية أو بطاقة تعريف مزايا Medi-Cal إلى شخص آخر
- تلقي علاج مشابه أو ذات العلاج أو أدوية من أكثر من مقدم رعاية
- التوجه إلى غرفة طوارئ في حالات غير طارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم الخطة الصحية التعريفي لشخص آخر

للإبلاغ عن الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام، يرجى كتابة الاسم والعنوان والرقم التعريفي للشخص الذي ارتكب عملية الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام. يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان مقدماً للرعاية. بلغ عن تواريخ الحادثة وقدم موجزاً عما حدث بالضبط.

أرسل التقرير إلى:

Special Investigations Unit  
Timberlake Manor Parkway 1370  
Chesterfield, MO 63017  
1-866-685-8664

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



# 7. أرقام مهمة وكلمات عليك معرفتها

## أرقام هواتف مهمة

- خدمات أعضاء Health Net على الرقم 1-800-675-6110 (لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711)
- خدمات المعاقين

- الموقع الإلكتروني: [/https://www.ada.gov](https://www.ada.gov)
- خدمة كاليفورنيا لتحويل وأستلام الاتصالات: TTY/TDD: 711
- خط 1-888-877-5379 (صوت)
- خط 1-800-735-2922 MCI (صوت)
- معلومات القانون الأمريكي للإعاقات (American Disabilities Act (ADA):  
1-800-514-0301 (صوت) ؛ 1-800-514-0383 (لضعاف السمع)
- خدمات الأطفال (برنامج خدمات الأطفال)

- الموقع الإلكتروني: <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>
- مقاطعة كيرن: 1-661-868-0504
- مقاطعة لوس أنجلوس: 1-800-288-4584
- مقاطعة ساكرامنتو: 1-916-875-9900
- مقاطعة سان دييغو: 1-619-528-4000
- مقاطعة سان خواكين: 1-209-468-3900
- مقاطعة ستانيسلوس: 1-209-558-7515
- مقاطعة تولير: 1-559-685-5800
- برنامج صحة الأطفال والحد من الإعاقات

- الموقع الإلكتروني: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
- مقاطعة كيرن: 1-661-321-3000
- مقاطعة لوس أنجلوس: 1-800-993-2437
- مقاطعة ساكرامنتو: 1-916-875-7151
- مقاطعة سان دييغو: 1-619-692-8808
- مقاطعة سان خواكين: 1-209-468-8335
- مقاطعة ستانيسلوس: 1-209-558-8860
- مقاطعة تولير: 1-559-687-6915

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- **خدمات ولاية كاليفورنيا**
  - دائرة التظلمات في إدارة خدمات الرعاية الصحية: 1-888-452-8609  
(الموقع الإلكتروني: <https://www.dhcs.ca.gov>)
  - إدارة الخدمات الاجتماعية: 1-800-952-5253  
(جهاز اتصالات الصم: 1-800-952-8349) (الموقع الإلكتروني: <https://www.cdss.ca.gov>)
  - قسم الرعاية الصحية المدارة (DMHC): 1-888 466-2219  
(الموقع الإلكتروني: <http://dmhc.ca.gov>)
- **النساء والرضع والأطفال (WIC):**
  - هاتف: 1-888-942-9675
  - الموقع الإلكتروني:  
<https://www.cdph.ca.gov/Programs/CFH/DWICSN/Pages/Program-Landing1.aspx>
- **إدارة الضمان الاجتماعي**
  - معونة الدخل من الضمان الاجتماعي: 1-800-772-1213  
(لمستخدمي الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 1-800-325-0778)
  - الموقع الإلكتروني: <https://www.ssa.gov>
- **مكاتب المقاطعة**
  - الموقع الإلكتروني:  
<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
  - موقع الصحة العقلية:  
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>
  - **مقاطعة كيرن**
    - وزارة الخدمات الإنسانية: 1-661-631-6807
    - خدمات الصحة العقلية: 1-800-991-5272
  - **مقاطعة لوس أنجلوس**
    - وزارة الخدمات الاجتماعية العامة (DPSS)  
الخط الهاتفي المركزي لطلب المساعدة (يشمل الخدمات اللغوية): 1-877-481-1044  
مركز خدمة الزبائن في وزارة الخدمات الاجتماعية العامة (DPSS): 1-866-613-3777؛  
1-310-258-7400
    - وزارة الصحة العقلية لمقاطعة لوس أنجلوس: 1-800-854-7771
  - **مقاطعة ساكرامنتو**
    - وزارة المساعدة الإنسانية: 1-916-874-3100
    - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (الصحة العقلية): 1-888-881-4881
  - **مقاطعة سان دييغو**
    - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية: 1-866-262-9881
    - قسم الصحة السلوكية في سان دييغو: 1-888-724-7240
  - **مقاطعة سان خاكوين**
    - إدارة الصحة العامة: 1-209-468-3400
    - الصحة السلوكية: 1-888-468-9370
    - وكالة الخدمات الإنسانية: 1-209-468-1000

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم  
بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- مقاطعة ستانيسلوس  
وكالة الخدمات المجتمعية: 1-877-652-0734  
خدمات الصحة السلوكية والتعافي: 1-888-376-6246
- مقاطعة تولير  
وكالة الخدمات الإنسانية والصحية: 1-800-540-6880  
وزارة الصحة العقلية: 1-800-320-1616

## مصطلحات عليك معرفتها

**المخاض الناشط:** هي الفترة الزمنية التي تدخل فيها المرأة المراحل الثلاث للولادة، ولا يمكن نقلها بشكل آمن وفي الوقت المناسب إلى مستشفى آخر قبل الولادة أو في حال يمكن لعملية النقل أن تسبب لها أو لجنينها الأذى في صحتها أو سلامتها.  
**حاد:** حالة طبية مفاجئة تتطلب التدخل الطبي المستعجل ولا تدوم لفترة طويلة.

**الاستئناف:** طلب مقدّم من العضو إلى Health Net لمراجعة وتغيير القرار المتخذ حيال التغطية لخدمة مطلوبة ما.  
**المزايا:** خدمات وأدوية الرعاية الصحية المقدمة بموجب تغطية الخطة الصحية.

**خدمات الأطفال في كاليفورنيا (CCS):** برنامج يقدّم خدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا ممن يعانون من بعض الأمراض والمشاكل الصحية.

**برنامج الصحة والحدّ من الإعاقات في كاليفورنيا (CHDP):** برنامج صحي عام يقوم بتعويض مقدّمي الرعاية الصحية في القطاع العام والخاص عن التقييمات الصحية المبكرة بغرض تشخيص أو منع الأمراض والإعاقات في الأطفال والمراهقين. يهدف البرنامج إلى مساعدة الأطفال والمراهقين المؤهلين للوصول إلى الرعاية الصحية العادية. يمكن أن يقدّم لك مقدّم الرعاية الأولية خدمات برنامج الصحة والحدّ من الإعاقات.

**مدير الحالة:** الممرّضون المسجّلون أو العاملون الاجتماعيون الذين يمكن أن يقدموا المساعدة في فهم المشكلات الصحية الخطيرة وتنسيق الرعاية مع مقدّمي الرعاية.

**الممرضة القابلة المعتمدة (CNM):** هي فرد مرخص كمرضة مسجلة ومعتمدة كمرضة قابلة من قبل مجلس التمريض المسجل في كاليفورنيا. ويُسمح للممرضة القابلة بحضور حالات الولادة الطبيعية.

**الحالات المزمنة:** مرض أو غيره من المشكلات الطبية التي لا يمكن الشفاء منها بالكامل أو التي تسوء مع مضي الوقت، أو التي يتعين علاجها لتجنب تفاقمها.

**العيادات:** هي مرافق للرعاية الصحية الأولية التي يمكن أن يختارها الأعضاء لتكون مقدّم الرعاية الأولية لهم. والعيادة إما أن تكون مركزًا صحيًا فيدراليًا مؤهلاً وإما عيادة مجتمعية وإما عيادة صحية قروية أو مرافق الخدمات الصحية الهندية أو غيرها من مرافق الرعاية الأولية.

**خدمات البالغين المجتمعية (CBAS):** خدمات المرضى الخارجيين في المرافق للرعاية التمريضية المتخصصة أو الخدمات الاجتماعية أو العلاج أو الرعاية الشخصية أو التدريبي والدعم العائلي ولمقدّمي الرعاية والخدمات التغذوية والتنقل وغيرها من الخدمات التي يتلقاها الأعضاء المؤهلون.

**الشكوى:** بيان شفوي أو خطي من العضو حول عدم رضاه حيال Health Net أو مقدم رعاية أو جودة الرعاية أو جودة الخدمات المقدمة. الشكوى هي ذات التظلم.

**استمرارية الرعاية:** هي قدرة عضو الخطة على متابعة الحصول على الخدمات المدرجة ضمن Medi-Cal من مقدّمي الرعاية الحاليين حتى 12 شهرًا، وذلك في حال موافقة مقدّم الرعاية وHealth Net.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**تنسيق المزايما:** لدى عملية تحديد التغطية التأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غيره) مسؤولية المعالجة الأساسية والدفع للأعضاء بأكثر من نوع واحد من تغطية التأمين الصحي.

**نظام الصحة المنظمة في المقاطعة:** وهي وكالة محلية أنشأها أحد مجالس المشرفين التابعين للمقاطعة للتعاقد مع برنامج Medi-Cal. يختار المتلقون المسجلون مقدم الخدمات الخاص بهم من بين جميع مقدمي نظام الصحة المنظمة في المقاطعة. **الدفع التشاركي:** دفعة تقدّمها عامة في وقت تقديم الخدمة، إلى جانب دفعات مقدم التأمين.

**التغطية (الخدمات المشمولة بالتغطية):** هي خدمات الرعاية الصحية المقدمة إلى أعضاء Health Net، بما يتفق مع بنود عقد Medi-Cal وشروطه وقبوده واستثناءاته وكما هو منصوص عليه في دليل التغطية وأي تعديلات.

**إدارة خدمات الرعاية الصحية:** وزارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا. هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج Medi-Cal.

**إلغاء التسجيل:** وقف استخدام هذه الخطة الصحية لأنك لا تتأهل بعد الآن أو بسبب طرود تغيير على الخطة الصحية الجديدة. عليك توقيع استمارة تنصّ على أنك لا ترغب في استخدام الخطة الصحية بعد الآن، أو تواصل مع خيارات الرعاية الصحية وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

**قسم الرعاية الطبية المدارة:** وزارة الرعاية الصحية المدارة في كاليفورنيا. هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على خطط الرعاية الصحية المدارة.

**الأجهزة الطبية المتينة:** المعدات التي تعد ضرورية طبيًا ويتم طلبها من قبل الطبيب أو مقدم الرعاية الآخر. تقرّر Health Net ما إن كان عليك استئجار أو شراء المعدات الطبية المعمرة. يجب أن لا تتجاوز تكلفة الإيجار تكلفة الشراء. تشمل التغطية إصلاح المعدات الطبية.

**فحوصات أولية ودورية وخدمات التشخيص والعلاج (EPSDT):** تُعد خدمات الفحوصات الأولية والدورية وخدمات التشخيص والعلاج (EPSDT) ميزةً لأعضاء Medi-Cal الذين هم دون سن 21 سنة للمساعدة في الحفاظ على صحتهم. ويجب أن يحصل الأعضاء على الفحوصات الصحية المناسبة لسنهم والفحوصات المناسبة للعثور على المشكلات الصحية وعلاج الأمراض في وقت مبكر.

**الحالة الطبية غير الطارئة:** هي حالة طبية أو عقلية لها أعراض حادة، مثل المخاض الناشط (انتقل إلى التعريف الموجود أعلاه) أو الألم الشديد الذي يمكن للشخص العادي الحذر ذي المعرفة المتوسطة بالشؤون الصحية والطبية توقع أنه في حال عدم حصول المصاب على الرعاية الطبية الفورية فإنه قد يتعرض لما يلي:

- تعريض صحتك أو جنينك إلى خطر فعلي
- تتسبب في إعاقة وظيفة جسدية
- تتسبب في تعطيل وظيفة عضو أو جزء من الجسم

**غرفة العناية الطارئة:** هو اختبار يجريه طبيب (أو عضو من الكادر تحت إشراف الطبيب وإلى الحد الذي يسمح به القانون) لتشخيص الحالات الطبية الطارئة. الخدمات الطبية الضرورية لإدخالك في حالة الاستقرار السريري بما هو ضمن قدرات المرفق الطبي.

**النقل الطبي الطارئ:** النقل في سيارة الإسعاف أو مركبة الطوارئ إلى غرفة طوارئ بغرض تلقي الرعاية الطبية الطارئة.

**المسجل:** شخص مشارك كعضو في الخطة الصحية ويتلقى الخدمات ضمن الخطة.

**الخدمات المستثناة:** الخدمات غير الحاصلة على تغطية Health Net؛ الخدمات غير المغطاة.

**خدمات تنظيم الأسرة:** خدمات منع أو تأخير الحمل.

**مركز الصحة الفيدرالي المؤهل:** المراكز الصحية الواقعة في منطقة لا تحوي العديد من مقدمي خدمات الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في المركز الصحي الفيدرالي المؤهل.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**دفعات الرسوم مقابل الخدمة:** يعني هذا أنك غير مشارك في خطة الرعاية الصحية المدارة. بموجب دفعات الرسوم مقابل الخدمة، يتعين على الطبيب الموافقة على Medi-Cal "المباشر" وإرسال فاتورة لقاء الخدمات إلى Medi-Cal مباشرة.

**رعاية المتابعة:** رعاية الطبيب الاعتيادية لفحص مدى تحسن حالة المريض بعد دخوله إلى المستشفى أو أثناء فترة العلاج.

**كتيب الوصفات:** قائمة من الأدوية أو المنتجات التي تستوفي معاييرًا تم الموافقة عليها للأعضاء.

**الاحتيايل:** فعل متعمد بغرض خداع أو إساءة الفهم من قبل شخص مطّلع على عواقب الاحتيايل، وما ينتج عنه من الحصول على بعض المزايا غير المرخصة لنفس الشخص أو غيره.

**مراكز الولادة المستقلة:** هي منشآت صحية من المقرر أن تحدث الولادة فيها خارج مكان إقامة المرأة الحامل المرخص لها أو التي وافقت عليها الدولة لتوفير رعاية ما قبل الولادة وأثناء الولادة أو بعدها وغيرها من الخدمات الإسعافية المدرجة في الخطة. هذه المرافق ليست مستشفيات.

**التظلم:** هو بيان شفهي أو خطي من العضو لتبيان عدم رضاه إزاء Health Net أو مقدّم خدمة أو جودة الرعاية أو الخدمات المقدّمة. الشكوى هي نفسها التظلم.

**خدمات وأجهزة إعادة التأهيل:** هي خدمات الرعاية الصحية التي تمكنك من الحفاظ أو تعلم أو تحسين المهارات والوظائف اللازمة بشكل يومي.

**خيارات الرعاية الصحية (HCO):** برنامج يمكنه تسجيلك أو حل تسجيلك في الخطة الصحية.

**مقدمو الرعاية الصحية:** الأطباء والاختصاصيون مثل الجرّاحين والأطباء معالجي السرطان أو الأطباء المختصين في علاج جزء معين من الجسم والمشاركين في Health Net أو المنخرطين كجزء من شبكة Health Net. يتعين على مقدّم خدمات شبكة Health Net الحصول على رخصة ممارسة في كاليفورنيا ومنح الخدمات التي تغطيها شبكة Health Net.

تحتاج في العادة إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أحد الاختصاصيين. يجب أن يحصل مقدم الرعاية الأولي على الموافقة المسبقة من Health Net قبل حصولك على الرعاية على يد الأخصائي.

**ولا تحتاج إلى الإحالة من مقدم الرعاية الأولية في بعض أنواع الخدمة، مثل تنظيم الأسرة والرعاية الطارئة ورعاية طب النساء والتوليد أو الخدمات ذات الطبيعة الحساسة.**

**أنواع مقدّمي الرعاية الصحية:**

- أخصائي السمع وهو مقدّم رعاية يختبر صحة السمع.
- تُعد الممرضة القابلة المعتمدة هي ممرضة تهتم بك أثناء الحمل والولادة.
- طبيب العائلة هو طبيب يعالج الحالات الطبية الشائعة بين الأشخاص من كافة الأعمار.
- الطبيب العام هو طبيب يعالج الحالات الطبية الشائعة.
- الطبيب الباطني هو الطبيب الحاصل على تدريب خصوصي في الطب الباطني، بما فيها الأمراض.
- الممرض المهني المرخص هو ممرض حاصل على الترخيص ويعمل مع طبيبك.
- الاستشاري هو شخص يساعدك في حل المشكلات العائلية.
- المساعد الطبي أو المساعد الطبي المحلّف هو شخص غير حاصل على رخصة، مع تقديمه المساعدة للأطباء في توفير الرعاية الصحية لك.
- يُعد لقب "الممارسون متوسطو المستوى" اسمًا يطلق على مقدّمي الرعاية الصحية، مثل الممرضات القابلات ومساعدات الأطباء أو الممرضات الممارسات.
- ممرض التخدير هو الممرض الذي يعطيك حقن التخدير.
- يُعد الممرض الممارس أو مساعد الطبيب هو من يعمل في إحدى العيادات أو أحد مكاتب الأطباء المشخصين لحالتك والمعالجين لها والمهتمين بها، في إطار بعض الحدود.
- يُعد طبيب النساء والتوليد طبيبًا يعتني بصحة النساء، بما في ذلك أثناء فترة الحمل والولادة.
- المعالج الوظيفي هو مقدّم خدمة يساعدك في استعادة قدرتك على أداء الوظائف اليومية والأنشطة المعتادة بعد إصابتك بمرض أو إصابة.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



- طبيب الأطفال هو الطبيب الذي يعالج الأطفال من وقت الولادة وحتى سنوات المراهقة.
- المعالج الفيزيائي هو مقدم خدمة يساعدك في استعادة قواك الجسدية بعد إصابتك بمرض أو إصابة.
- أخصائي علاج الأقدام هو طبيب مختص يهتم بسلامة قدميك.
- المعالج النفسي هو شخص يعالج المشكلات الصحية العقلية دون وصف الأدوية.
- الممرض المسجل هو ممرض حاصل على تدريب إضافي يفوق الممرض المهني الحاصل على رخصة ويملك رخصة لأداء بعض المهام برفقة الطبيب.
- معالج مشاكل التنفس هو معالج يساعدك في حال مشاكل التنفس.
- معالج النطق هو معالج يساعدك في علاج مشاكل النطق.

**التأمين الصحي:** تغطية التأمين التي تدفع مقابل التكاليف الطبية والجراحية عبر السداد للمؤمن لقاء تكاليف علاج المرض أو الإصابة، أو دفعها إلى مقدم الخدمة مباشرة.

**الرعاية الصحية المنزلية:** الرعاية الصحية التمريضية المتخصصة وغيرها من الخدمات المنزلية.

**مقدمو الرعاية الصحية المنزلية:** مقدمو الرعاية الصحية التمريضية المتخصصة وغيرها من الخدمات المنزلية.

**مأوى رعاية المحتضرين:** الرعاية المخصصة لتقليل الألم الجسدي والعاطفي والاجتماعي والروحي لعضو يعاني من مرض نهائي (لا يتوقع أن يعيش لأكثر من 6 أشهر).

**المستشفى:** مكان الحصول على الرعاية للمرضى الداخليين والخارجيين من الأطباء والممرضين.

**الاستشفاء:** الدخول إلى المشفى للعلاج بصفتك مريضاً مقيماً داخلياً.

**رعاية المرضى الخارجيين في المشفى:** الرعاية الطبية أو الجراحية التي تم القيام بها في المشفى بدون إدخال المريض كمقيم فيه.

**المريض المقيم:** عندما تتطلب رعايتك الطبية قضاء الليلة في المشفى أو غيره.

**العناية الطويلة الأجل:** الرعاية في مرفق لأكثر من شهر من تاريخ الدخول إليه.

**خطة الرعاية المدارة:** خطة تابعة لـ Medi-Cal تستخدم أطباء وأخصائيين وعيادات وصيديات ومستشفيات محددة للرعاية بالمسجلين في خطة Health Net. Medi-Cal هي خطة رعاية مدارة.

**المنزل الطبي:** نوع من الرعاية التي تقدم جودة أفضل من الرعاية الصحية وتحسين الإدارة الذاتية من قبل الأعضاء لرعايتهم الخاصة والتقليل من التكلفة الممكن تجنبها على المدى البعيد.

**ضروري طبيًا (الضرورة الطبية):** تُعد الرعاية الصحية الضرورية خدمات مهمة تتسم بكونها معقولة وتحمي الحياة. وتُعد هذه الرعاية مطلوبة لمنع المرضى من الإصابة بأمراض خطيرة أو إعاقة. وتقلل هذه الرعاية من الألم الشديد من خلال علاج المرض أو الإصابة. وبالنسبة للأعضاء تحت سن 21 سنة، تشمل خدمات Medi-Cal الرعاية الطبية اللازمة لإصلاح مرض أو حالة ذهنية أو عقلية أو المساعدة فيها، بما في ذلك سوء استخدام المواد، كما هو موضح في الفقرة (r) 1396d من الفصل رقم 42 من قانون الولايات المتحدة.

**Medicare:** برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأفراد البالغين من العمر 65 عامًا وما فوق وبعض الأفراد المعينين الأقل من 65 عامًا الذين يعانون من بعض الإعاقات فضلاً عن الأفراد المصابين بالمرحلة النهائية للمرض الكلوي (الفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب غسيل كلوي أو زرع كلوي).

**العضو:** هو أي عضو مؤهل في Medi-Cal من المسجلين في Health Net والمتمتعين بحق الحصول على الخدمات المشمولة في التغطية.

**مقدم خدمات الصحة العقلية:** أفراد مؤهلون يقدمون خدمات الصحة العقلية والسلوكية إلى المرضى.

**خدمات القبالة:** هي رعاية ما قبل الولادة وأثناء الوضع والرعاية ما بعد الولادة، بما في ذلك رعاية تنظيم الأسرة للأمرأة والرعاية الفورية لحديثي الولادة، التي تقدمها الممرضات القابلات المعتمدات والقابلات المرخصات.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**الشبكة:** مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات وغيرها من مزوّدي الرعاية العاملين مع Health Net بغرض تقديم الرعاية.

**مقدّم الخدمة داخل الشبكة:** انتقل إلى "مقدّم الخدمات المشارك".

**الخدمات غير المشمولة في التغطية:** خدمة لا تغطيها Health Net.

**النقل الطبي غير الطارئ:** النقل في حال عدم قدرتك على حضور موعدك الطبي عبر التنقل بالسيارة أو الحافلة أو القطار أو التاكسي. تدفع Health Net للنقل الطبي غير الطارئ الأقل كلفة في حال حاجتك إلى نقلك إلى الموعد.

**أدوية غير مدرجة في كتيّب الوصفات:** دواء غير مدرج في قائمة وصفات الأدوية.

**النقل غير الطبي:** تنقلك من وإلى موعد صحي للحصول على خدمة Medi-Cal المشمولة في التغطية والحاصلة على ترخيص مقدّم الخدمة.

**مقدم خدمة غير مشارك:** مقدّم خدمة غير مشارك في شبكة Health Net.

**التغطية الصحية الأخرى:** تشير التغطية الصحية الأخرى إلى التأمين الصحي الخاص. وقد تشمل الخدمات الخطط الطبية و/أو الخطط الخاصة بكل من الأسنان و/أو الرؤية و/أو خدمات الصيدلانية و/أو خطط الرعاية الطبية التكميلية (الجزء "ج" و"د").

**جهاز تقويم العظام:** جهاز يستخدم في دعم أو تقويم العظام عبر وصله داخليًا إلى الجسم بغرض دعم أو تصحيح مسار إصابة أو جزء معتلّ من الجسم بحسب الضرورة الطبية التي تتيح للعضو التغطية الطبية مقابل هذا الخدمة.

**خدمات خارج نطاق الخدمة:** الخدمات المقدّمة إلى الفرد ريثما يتواجد خارج نطاق الخدمة.

**مقدّم خدمة من خارج الشبكة:** مقدّم خدمة غير مدرج ضمن شبكة Health Net.

**رعاية المرضى الخارجيين:** عندما لا تتطلب رعايتك الطبية قضاء الليلة في المشفى أو غيره.

**خدمات الرعاية الصحية العقلية للمرضى الخارجيين:** خدمات المرضى الخارجيين من الأعضاء ممن يعانون من حالات صحية عقلية بسيطة إلى متوسطة، بمن فيهم:

- التقييم والعلاج العقلي الصحي للأفراد والمجموعات (العلاج النفسي)
- الفحص النفسي عند التوصية بذلك طبيًا بهدف تقييم صحة المريض العقلية
- خدمات المرضى الخارجيين لأغراض متابعة العلاج بالأدوية
- الاستشارات النفسية
- مختبر العيادات الخارجية ولوازمها ومكملاتها

**الرعاية المطلقة:** الرعاية المخصصة لتقليل الألم الجسدي والعاطفي والاجتماعي والروحي لعضو يعاني من مرض خطير.

**مشفى مشارك:** مشفى مرخّص ومتعاقد مع Health Net حيال توفير الخدمات إلى الأعضاء عند تلقي العضو للرعاية. تخضع الخدمات الحاصلة على التغطية في بعض المستشفيات المشاركة التي تقدّم هذه الخدمات إلى الأعضاء إلى سياسات مراجعة الاستخدام وتدقيق الجودة في Health Net أو العقد المبرم بين Health Net والمشفى.

**مقدّم الخدمة المشارك (أو الطبيب المشارك):** طبيب أو مستشفى أو غيره من محترفي تقديم الرعاية الصحية الحاصلين على التراخيص أو مرفق صحي حاصل على الترخيص، بما في ذلك مرافق العناية المركزة التي تلتزم مع Health Net بعقد مبرم لتقديم الخدمات المشمولة في التغطية إلى الأعضاء عند تلقي العضو للرعاية.

**خدمات الأطباء:** الخدمات المضافة قيمتها إلى فاتورة المشفى كونها مقدمة من قبل شخص حاصل على ترخيص ممارسة الطب أو طب العظام بموجب قانون الولاية، ما عدا الخدمات المقدّمة من خلال الطبيب أثناء فترة وجود المريض في المستشفى.

**الخطّة:** انتقل إلى "خطة الرعاية المدارة".

**خدمات ما بعدالتثبيت:** الخدمات التي تتلقاها بعد دخولك حالة الاستقرار إثر حالة طبية طارئة.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويُرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**الموافقة المسبقة (أو الإذن المسبق):** يجب أن يحصل مقدم الرعاية الأولية على الموافقة المسبقة من Health Net قبل حصولك على خدمات معينة. ستوافق Health Net فقط على الخدمات التي تحتاج إليها. لن توافق Health Net على أي خدمات مقدّمة من قبل مقدمي الخدمة غير المشاركين إن اعتقدت Health Net بإمكانية حصولك على خدمات في نفس المستوى أو ما هو أكثر تناسباً من خلال مقدمي خدمات Health Net. لا تعد الإحالة موافقة. يجب أن تحصل على موافقة من Health Net.

**الأقساط:** قيمة تدفع مقابل التغطية، أو قيمة التغطية.

**الأدوية الموصوفة المشمولة في التغطية:** التغطية التي تشمل الأدوية الموصوفة من قبل مقدم الخدمة.

**الأدوية الموصوفة:** دواء يحتاج وفق القانون إلى طلب من قبل مقدم خدمة حاصل على الترخيص ليتم صرفه، على عكس الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة.

**قائمة الأدوية المفضلة:** قائمة من الأدوية المختارة التي تقدّمها الخطة الصحية، والتي يختار منها طبيبك وفق حالتك. مما يسمى في بعض الأحيان صيغة الأدوية (قائمة الأدوية).

**الرعاية الأولية:** انتقل إلى "الفحص الروتيني".

**مقدم الرعاية الأولية:** مقدم الرعاية الحاصل على ترخيص والذي تراجع للحصول على أغلب رعايتك الصحية. يساعدك مقدم الرعاية الأولية في الحصول على الرعاية التي تحتاجها. ينبغي الموافقة على بعض أنواع الرعاية أولاً، مثل:

- كانت لديك حالة طارئة.
- تحتاجين إلى عناية طبيب النساء والتوليد.
- تحتاج إلى الرعاية ذات الطبيعة الحساسة.
- تحتاج إلى رعاية تنظيم الأسرة.

يمكن أن يكون مقدم الرعاية الأولية:

- طبيباً عاماً،
- طبيباً باطنياً
- طبيب أطفال،
- طبيب العائلة،
- طبيب النساء والتوليد
- المركز الصحي الفيديالي المؤهل أو عيادة صحية ريفية
- ممرضة ممارسة
- مساعد طبيب
- عيادة

**الإذن المسبق (الموافقة المسبقة):** الإذن المسبق هي معاملة رسمية تتطلب من مقدم الرعاية الصحية الحصول على موافقة مقدّماً لتقديم خدمات معينة أو إجراءات.

**جهاز تعويضي:** جهاز صناعي يتم وصله إلى الجسم لاستبدال جزء مفقود من الجسم.

**دليل مقدمي الخدمات:** قائمة بكافة مقدمي الرعاية في شبكة Health Net.

**الحالة الطبية النفسية الطارئة:** هي اضطراب عقلي ذو أعراض خطيرة أو حادة يمكن أن يتسبب في خطر مباشر للشخص أو الغير، أو إن لم تكن قادرًا على توفير المال الكافي على الفور لتوفير الطعام أو الملجأ أو الملابس أو استخدامها نظرًا إلى هذا الاضطراب العقلي.

**خدمات الصحة العامة:** الخدمات الصحية الموجهة إلى العامة ككل. تشمل من بينها تحليل الحالة الصحية والمراقبة الصحية والترويج الصحي والخدمات الوقائية والتحكم بالأمراض المعدية والحماية البيئية والتعقيم، والاستعداد والاستجابة للكوارث، والصحة الوظيفية.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



**مقدم الخدمة المؤهل:** طبيب مؤهل في مجال الطب المناسب لعلاج حالتك.

**الجراحة الترميمية:** هي جراحة لإصلاح الهياكل غير الطبيعية للجسم أو ترميمها لتحسين الوظائف أو تكوين شكل طبيعي إلى أقصى حد ممكن. وتكون هذه الهياكل غير الطبيعية نتيجة عيوب خلقية أو تشوهات النمو، أو الصدمات النفسية، أو الالتهابات أو الأورام، أو الأمراض.

**الإحالات:** عندما يعلمك مقدم الرعاية الأولية بإمكانية حصولك على الرعاية من مقدم آخر. وتتطلب بعض خدمات الرعاية المشمولة في التغطية إحالة وموافقة مسبقة.

**الفحص الروتيني:** الخدمات الضرورية طبيًا والرعاية الوقائية، ومراجعات عافية الطفل أو الرعاية الشبيهة برعاية المتابعة الروتينية. تهدف الرعاية الروتينية إلى منع تفاقم المشاكل الصحية.

**عيادة صحية ريفية:** المراكز الصحية الواقعة في منطقة لا تحتوي على العديد من مقدمي خدمات الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في العيادة الصحية الريفية.

**الخدمات الحساسة:** الخدمات الضرورية طبيًا حول تنظيم الأسرة والالتهابات المنقولة جنسيًا ونقص المناعة البشرية والإيدز والاعتداء الجنسي والإجهاض.

**مرض خطير:** مرض أو حالة يتعين علاجها ويمكن أن تتسبب في الوفاة.

**منطقة الخدمة:** المنطقة الجغرافية التي تتوفر فيها خدمات Health Net . يشمل ذلك مقاطعات كيرن ولوس أنجلوس وساكرامنتو وسان دييغو وسان خواكين وستانيسلوس و تولير.

**الرعاية التمريضية الماهرة:** الخدمات المشمولة في التغطية والمقدمة من قبل الممرضين المرخصين والتقنيين و/أو المعالجين أثناء فترة الإقامة في مرفق التمريض الماهر أو في منزل العضو.

**مرافق التمريض الماهرة:** هو مرفق يوفر رعاية التمريض على مدى 24 ساعة في اليوم من قبل محترفين في الرعاية الصحية فقط.

**الأخصائيون (أو الطبيب المتخصص):** طبيب يعالج أنواعًا معينة من مشاكل الرعاية الصحية. على سبيل المثال، يقوم جراح العظام بعلاج العظام المكسورة ريثما يختص أخصائي التحسس في علاج الحساسية وأخصائي القلب في مشاكل القلب. في معظم الحالات، ستحتاج في العادة إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للذهاب إلى أحد الاختصاصيين.

#### خدمات الرعاية الصحية العقلية المختصة:

##### ■ خدمات المرضى الخارجين:

- خدمات الصحة العقلية (التقييم وتطوير الخطة والعلاج وإعادة التأهيل والمصاحبة)
- خدمات الدعم الخاصة بالأدوية
- خدمات العلاج المكثف اليومية
- خدمات إعادة التأهيل اليومية
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات موازنة الأزمات
- خدمات إدارة الحالة المستهدفة
- خدمات السلوك العلاجية
- تنسيق الرعاية المكثفة
- الخدمات المنزلية المكثفة
- رعاية التنبؤ العلاجية

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



■ خدمات المقيمين:

- خدمات العلاج الداخلي للبالغين
- خدمات العلاج الداخلي في الأزمات

■ خدمات المرضى الداخليين:

- خدمات الطب النفسي الاختصاصي للمرضى المقيمين في المستشفيات
- خدمات الطب النفسي الاحترافية للمرضى المقيمين في المستشفيات
- خدمات مرفق الصحة النفسية

**مرض نهائي:** حالة طبية لا يمكن علاجها وفي الأغلب تتسبب في الوفاة في غضون عام أو أقل في حال تطور المرض بشكله الطبيعي.

**الحجر (أو الفحص):** تقييم صحتك من قبل طبيب أو ممرض مدرب على إجراء الفحوصات بغرض تحديد مدى حاجة حالتك إلى الرعاية.

**الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة):** الخدمات المقدمة لعلاج مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة وتتطلب الرعاية الطبية. يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة من مقدمي الخدمة من خارج الشبكة عندما لا يتوفر مقدمو الخدمة التابعين للشبكة مؤقتاً أو لا يمكنك الوصول إليهم.

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف TTY: 711).

إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. ويرجى العلم بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



---

تواصل مع خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-675-6110 (هواتف 711 TTY: .  
إن فريق Health Net موجود لمساعدتك على مدى 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وُرجى العلم  
بأن الاتصال على هذا الرقم مجاني.



أو اتصل بخط التحويل في كاليفورنيا على الرقم 711. يرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت. [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

EOC029135AO00