



عضو دفترچه

آنچه باید درباره مزایای خود بدانید

شواهد مرکب پوشش (EOC) و فرم افشاء Health Net

2020

سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

می‌توانید دفترچه عضو و سایر مطالب مربوط به طرح را به صورت رایگان دریافت کنید. با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این شماره تماس رایگان است. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات کمک زبانی خدمات درمانی مانند مترجم شفاهی و خدمات ترجمه، این کتابچه راهنمای اعضا را بخوانید.

سایر قالب‌ها

می‌توانید این اطلاعات را به صورت رایگان در سایر قالب‌های جانبی مانند خط بریل، چاپ درشت با فونت 18 و فایل صوتی دریافت کنید. با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این شماره تماس رایگان است.

خدمات مترجم شفاهی

مجبور نیستید از یک دوست یا اعضای خانواده به عنوان مترجم استفاده کنید. برای ترجمه شفاهی، خدمات زبانی و فرهنگی و راهنمایی رایگان که در تمام 24 ساعت روز و 7 روز هفته در دسترس باشد، یا برای دریافت این دفترچه به یک زبان دیگر با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این شماره تماس رایگان است.



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).

Arabic: إذا كان لديك أو Health Net Community Solutions، ل شخص ما تساعده أية استفسارات عن لديك الحق في تلقي المساعدة والمعلومات بلغتك مجاناً. للتحدث إلى مترجم فوري، اتصل على الرقم (TTY: 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)



Panjabi (Punjabi): ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਦੇ Health Net Community Solutions (ਹੈਲਥ ਨੈਟ ਸਾਮੂਦਾਇਕ ਸਮਾਧਾਨ) ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਫਤ 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 ਫੋਨ 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 ntauv ua koj hom lus tsis muaj nqi them. Xav nrog ib tug neeg txhais lus, hu 1-800-675-6110 (TTY: 711).



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. ຖ້າຕ້ອງການສົນທະນາກັບລ່າມແປພາສາໂທຫາ 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Cambodian (Khmer): ប្រសិនបើលោកអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលលោកអ្នកកំពុងជួយមានសំណួរអំពី Health Net Community Solutions នោះលោកអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយ និងព័ត៌មានជាការសេរីរបស់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ដើម្បីនិយាយជាមួយអ្នកបកប្រែភាសា សូមហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711) ។



Persian (Farsi): اگر شما یا شخصی که به وی کمک می‌کنید، سؤالاتی در مورد Health Net دارید، شما حق دارید که کمک و اطلاعات را به زبان خودتان و به طور (TTY: 711) 1-800-675-6110 Community Solutions 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 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).



اعلامیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. Health Net قوانین و حقوق مدنی فدرال و ایالتی را رعایت می‌کند. Health Net بر مبنای جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، تبار، منشاء ملی، قومیت، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایل جنسی افراد را مورد تبعیض قرار نمی‌دهد یا با آن‌ها رفتار متفاوتی ندارد.

Health Net موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک و خدمات رایگان در اختیار افراد دارای معلولیت قرار می‌گیرد تا بتوانند بهتر ارتباط برقرار کنند، به عنوان مثال:
 - مترجمین دارای صلاحیت زبان ناشنویان
 - اطلاعات کتبی به سایر فرمت‌ها (چاپ درشت، صوتی، فرمت‌های الکترونیک قابل دسترسی و سایر قالب‌ها)
- خدمات زبان رایگان به افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، به عنوان مثال:

- مترجمین دارای صلاحیت
- اطلاعات نوشته شده به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، با Health Net به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. ساعات کاری ما 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته است.

اگر فکر می‌کنید که Health Net در ارائه این خدمات ناموفق بوده یا به هر روش دیگر بر مبنای جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، تبار، منشاء ملی، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایل جنسی رفتاری تبعیض‌آمیز داشته است، می‌توانید نزد مرکز تماس مشتریان Health Net شکایت خود را مطرح کنید. می‌توانید به صورت حضوری، یا از طریق پست، تلفنی یا از طریق ایمیل شکایت خود را ارائه کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410

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

دورنگار: 1-877-831-6019

برای ارسال‌های آنلاین www.healthnet.com

اگر برای ارائه شکایت خود نیاز به کمک دارید، مرکز تماس مشتریان Health Net می‌تواند به شما کمک کند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
با خطر لهه کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



همچنین می‌توانید از طریق پست، تلفن، یا ایمیل یک شکایت حقوق مدنی را نزد California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights مطرح کنید:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
1-916-440-7370 (TTY 711 California State Relay)
ایمیل: CivilRights@dhcs.ca.gov

می‌توانید فرم‌های شکایت را از آدرس http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx دریافت کنید.

اگر فکر می‌کنید که به دلیل نژاد، رنگ، منشاء ملی، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید یک شکایت حقوق مدنی را از طریق تلفنی، کتبی یا آنلاین نزد U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights مطرح کنید:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)
درگاه شکایت: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

می‌توانید فرم‌های شکایت را از آدرس <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> دریافت کنید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



به Health Net خوش آمدید!

از اینکه به Health Net پیوستید از شما سپاسگزاریم. Health Net طرح سلامت برای افرادی است که عضو Medi-Cal هستند. Health Net با ایالت کالیفرنیا همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت سلامت مورد نیاز، کمک کند.

دفترچه عضو

این دفترچه عضو درباره پوششی که تحت Health Net دریافت می‌کنید، به شما توضیح می‌دهد. لطفاً آن را با دقت و تا انتها مطالعه کنید. این دفترچه به شما کمک می‌کند با مزایا و خدمات خود آشنا شوید. همچنین درباره حقوق و وظایف شما به عنوان یکی از اعضای Health Net توضیح می‌دهد. اگر نیازهای بهداشتی خاصی دارید، حتماً تمام بخش‌هایی که به شما مربوط می‌شوند را مطالعه کنید.

این دفترچه عضو با عنوان شواهد مرکب پوشش (EOC) و فرم افتاء هم شناخته می‌شود. این دفترچه خلاصه‌ای از قوانین و خطمشی‌های Health Net بوده و بر اساس قرارداد بین Health Net و اداره خدمات درمانی (DHCS) تنظیم شده است. اگر مایل هستید به صورت دقیق از قوانین و مقررات مطلع شوید، می‌توانید از مرکز خدمات اعضا بخواهید یک کپی کامل از قرارداد را در اختیار شما قرار بدهند.

برای درخواست یک کپی از قرارداد بین Health Net و DHCS با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای مشاهده کتابچه راهنمای اعضای می‌توانید یک کپی دیگر از آن را درخواست و بدون هیچ هزینه‌ای دریافت کنید یا برای مشاهده آن، به وبسایت Health Net به آدرس www.healthnet.com مراجعه نمایید. همچنین می‌توانید بدون هیچ هزینه‌ای یک کپی از خطمشی و رویه‌های اداری و کلینیکی غیراختصاصی Health Net یا نحوه دسترسی به این اطلاعات روی وبسایت Health Net را درخواست کنید.

تماس با ما

Health Net آماده است به شما کمک کند. اگر سوالی دارید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net به صورت شبانه‌روزی و در تمام روزهای هفته کنار شماست. این شماره تماس رایگان است.

می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس www.healthnet.com بازدید کنید.

از شما سپاسگزاریم،

Health Net

.Burbank Blvd 21281

Woodland Hills, CA 91367

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



فهرست مطالب

| | |
|----|--------------------------------|
| 2 | سایر زبان‌ها و قالب‌ها |
| 2 | سایر زبان‌ها |
| 2 | سایر قالب‌ها |
| 2 | خدمات مترجم شفاهی |
| 8 | اعلامیه عدم تبعیض |
| 10 | به Health Net خوش آمدید! |
| 10 | دفترچه عضو |
| 10 | تماس با ما |
| 11 | فهرست مطالب |
| 13 | شروع به کار به عنوان یک عضو |
| 13 | نحوه کمک گرفتن |
| 13 | چه کسی می‌تواند عضو شود |
| 14 | کارت‌های شناسایی (ID) |
| 15 | روش‌های مشارکت به عنوان یک عضو |
| 17 | درباره طرح سلامت شما |
| 17 | بررسی کلی طرح سلامت |
| 18 | طرح شما چگونه عمل می‌کند |
| 18 | تغییر طرح‌های سلامت |
| 19 | استمرار مراقبت |
| 22 | هزینه‌ها |
| 23 | نحوه دریافت مراقبت |
| 23 | دریافت خدمات مراقبت بهداشتی |
| 27 | محل دریافت مراقبت |
| 27 | مخالفت اخلاقی |
| 28 | شبکه ارائه‌دهنده |
| 30 | ارائه‌دهنده خدمات اولیه (PCP) |



| | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|
| 36 | مزایا و خدمات |
| 36 | مواردی که طرح سلامت شما پوشش می‌دهد |
| 37 | مزایای Medi-Cal |
| 52 | مزایای ابتکار مراقبت هماهنگ (CCI) |
| 52 | طرح شما چه مواردی را پوشش نمی‌دهد |
| 57 | خدماتی که نمی‌توانید از طریق Health Net یا Medi-Cal دریافت کنید |
| 59 | سایر برنامه‌ها و خدمات برای افرادی که Medi-Cal دارند |
| 61 | هماهنگی مراقبت |
| 61 | ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود |
| 62 | حقوق و مسئولیت‌ها |
| 62 | حقوق شما |
| 63 | مسئولیت‌های شما |
| 63 | اطلاع از رویه حفظ حریم خصوصی |
| 71 | اطلاعیه مربوط به قوانین |
| 71 | اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان پرداخت‌کننده آخرین محل اقامت |
| 72 | اطلاعیه مربوط به بازیابی املاک |
| 72 | اعلامیه اقدام |
| 72 | مسئولیت شخص ثالث |
| 72 | پیمانکاران مستقل |
| 72 | کلاهبرداری طرح مراقبت بهداشتی |
| 73 | شرایطی که از کنترل Health Net خارج هستند |
| 74 | گزارش و حل مشکلات |
| 75 | شکایات |
| 75 | درخواست بازبینی |
| 76 | اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید |
| 77 | بررسی پزشکی مستقل (IMR) |
| 77 | رسیدگی‌های ابالتی |
| 78 | کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده |
| 80 | شماره‌های مهم و مواردی که باید بدانید |
| 80 | شماره تلفن‌های مهم |
| 82 | مواردی که باید بدانید: |



شروع به کار به عنوان یک عضو

نحوه کمک گرفتن

Health Net می‌خواهد شما از خدمات بهداشتی ارائه شده کاملاً راضی باشید. اگر درباره مراقبت خود سؤال یا نگرانی خاصی دارید، Health Net می‌خواهد در جریان قرار بگیرد!

خدمات اعضا

مرکز خدمات اعضای Health Net آماده کمک به شما است. Health Net می‌تواند:

- به سؤالات مربوط به طرح سلامتی شما و خدمات تحت پوشش پاسخ بدهد
- به شما در انتخاب یا تغییر یک ارائه‌کننده مراقبت اولیه (PCP) کمک کند
- به شما اطلاع دهد خدمات مورد نیازتان را در کجا دریافت کنید
- اگر به زبان انگلیسی صحبت نمی‌کنید، مترجم شفاهی در اختیارتان بگذارد
- اطلاعات را به سایر زبان‌ها و قالب‌ها ارائه کند

اگر به کمک نیاز دارید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net به صورت شبانه‌روزی و در تمام روزهای هفته کنار شماست. این شماره تماس رایگان است.

می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت ما به آدرس www.healthnet.com بازدید کنید.

چه کسی می‌تواند عضو شود

شما صلاحیت عضویت در Health Net دارید، زیرا از صلاحیت لازم برای دریافت Medi-Cal برخوردار بودید و در یکی از بخش‌های ذیل سکونت دارید: کرن، لس آنجلس، ساکرامنتو، سن دیگو، سن خواکین، استانیسلاس یا تولر. از طریق تأمین اجتماعی هم می‌توانید صلاحیت لازم برای استفاده از Medi-Cal را پیدا کنید. از طریق شماره 1-800-772-1213 (TTY: 1-800-325-0778) می‌توانید با Social Security Administration / Supplemental Social Income (SSI) تماس بگیرید.

برای سؤالات مربوط به ثبت‌نام، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



انتقالی Medi-Cal

Medi-Cal انتقالی با نام «Medi-Cal برای افراد مشغول به کار» هم شناخته می‌شود. اگر به یکی از دلایل زیر خدمات Medi-Cal شما متوقف شده، ممکن است بتوانید Medi-Cal انتقالی دریافت کنید:

- به تازگی درآمد بیشتری دارید.
- خانواده شما مبلغ بیشتری تحت عنوان حمایت همسر یا فرزند دریافت می‌کند.

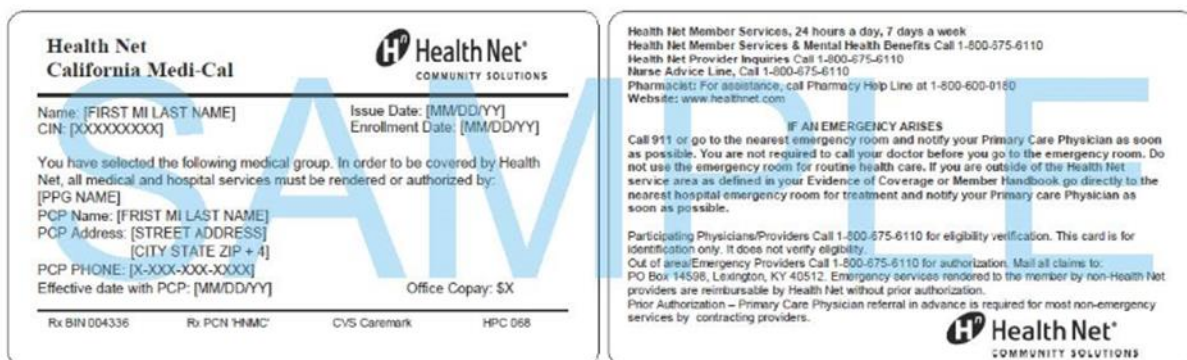
می‌توانید سؤالات خود درباره تأیید صلاحیت برای استفاده از Medi-Cal را از دفتر خدمات انسانی و سلامت کانتی خود بپرسید. دفتر محلی خود را در www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx پیدا کنید یا با Health Care Options به شماره (TTY 1-800-430-7077) 1-800-430-4263 تماس بگیرید.

کارت‌های شناسایی (ID)

به عنوان یکی از اعضای Health Net، یک کارت عضویت Health Net دریافت خواهید کرد. شما باید در زمان دریافت هر گونه خدمات مراقبت بهداشتی یا خرید دارو، کارت شناسایی Health Net و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را ارائه کنید. باید همیشه این کارت‌ها را همراه خود داشته باشید. در اینجا یک نمونه از کارت شناسایی Health Net قرار دارد تا نشان دهد کارت عضویت شما چه ظاهری خواهد داشت:

پاتل جلوی کارت شناسایی

پاتل پشت کارت شناسایی



- کارت شناسایی Health Net شما حاوی اطلاعات مهمی است، مانند: نام ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) شما (با نام کلینیک یا گروه پزشکی شما). این اطلاعات روی کارت عضویت کسانی که از هر دو پوشش بیمه پزشکی سالمندان (بخش A و بخش B) و Medi-Cal استفاده می‌کنند، ذکر نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «با پزشک Medicare خود ملاقات کنید». این اطلاعات روی کارت عضویت نوزادانی که برایشان یک CIN توسط DHCS مشخص شده است هم ذکر نخواهد شد. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «هیچ پزشک اولیه‌ای وجود ندارد».
- آدرس و شماره تلفن PCP شما. این اطلاعات روی کارت عضویت کسانی که از هر دو پوشش بیمه پزشکی سالمندان (بخش A و بخش B) و Medi-Cal استفاده می‌کنند، ذکر نمی‌شود. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «با پزشک Medicare خود ملاقات کنید». این اطلاعات روی کارت عضویت نوزادانی که برایشان یک CIN توسط DHCS مشخص شده است هم ذکر نخواهد شد. اطلاعات PCP اعلام می‌کند «لطفاً با خدمات اعضاء تماس بگیرید.»

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



1 | شروع به عنوان عضو

- اگر PCP و یا اطلاعات گروه پزشکی شما نادرست است یا در صورتی که PCP و یا گروه پزشکی مشخص شده در آخرین کارت عضویت خود را تعویض کرده‌اید، برای دریافت یک کارت جدید حاوی اطلاعات PCP درست، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
- اگر در خصوص کارت شناسایی سؤالی دارید، لطفاً با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

با کارت شناسایی چه باید کرد:

- بررسی کنید تا مطمئن شوید اطلاعات روی کارت شناسایی صحیح است. اگر هر یک از اطلاعات روی کارت شناسایی نادرست است، فوراً با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر نام شما به درستی نوشته نشده، برای اصلاح مشکل تماس شما را به دفتر اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی خودتان وصل می‌کنیم.

در زمان‌های زیر کارت شناسایی خود را ارائه کنید:

- ملاقات با یک دکتر،
- رفتن به بیمارستان،
- نیاز به خدمات اورژانسی/مراقبت فوری، یا
- تهیه نسخه از داروخانه.

اگر در فاصله چند روز پس از ثبت‌نام در Health Net کارت شناسایی خود را دریافت نکردید، یا در صورتی که کارت شما خراب شده، سرقت یا گم شده است، فوراً با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید. Health Net یک کارت جدید به طور رایگان برای شما ارسال خواهد کرد. با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. وقتی کارت شناسایی جدید خود را می‌گیرید، برای حفظ هویت خود، باید همه کارت‌های شناسایی قبلی یا کارت‌هایی که دیگر معتبر نیستند را از بین ببرید.

روش‌های مشارکت به عنوان یک عضو

Health Net می‌خواهد صدای شما را بشنود. هر سال Health Net یک جلسه برگزار می‌کند تا درباره خوب کار کردن و نحوه بهبود خدمات Health Net تبادل نظر داشته باشد. از اعضا دعوت می‌شود در این جلسه شرکت کنند. به این جلسه بیاید!

کمیته مشورتی اجتماعی

Health Net گروهی تحت عنوان کمیته مشورتی اجتماعی دارد. این گروه شامل مصرف‌کنندگان، اعضای Health Net، و سازمان‌های اجتماعی می‌شود. پیوستن به این گروه داوطلبانه است. این گروه درباره نحوه ارتقاء سیاست‌های Health Net تبادل نظر می‌کند و مسئول رسیدگی به موارد زیر است:

- ارائه پیشنهاد برای ارتقاء کیفیت Health Net و تلاش در جهت آموزش سلامت
- ارائه پیشنهاد برای برنامه خدمات فرهنگی و زبانی Health Net
- شناسایی موانع موجود برای ارائه مراقبت به دلیل وجود مسائل فرهنگی، تبعیض، مشکل زبان یا معلولیت.

اگر مایل هستید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



کمیته خط مشی عمومی

Health Net گروهی تحت عنوان کمیته خط مشی عمومی دارد. این گروه شامل اعضای طرح و خدمات‌دهندگان می‌شود. پیوستن به این گروه داوطلبانه است. این گروه درباره نحوه ارتقاء سیاست‌های Health Net تبادل نظر می‌کند و مسئول رسیدگی به موارد زیر است:

- مشاوره دادن به هیأت مدیره Health Net درباره مسائل خط مشی که بر طرح سلامت و اعضای ما تأثیر می‌گذارد.

اگر مایل هستید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

همچنین اگر درباره این گروه‌ها سؤالی دارید، می‌توانید با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.



درباره طرح سلامت شما

بررسی کلی طرح سلامت

Health Net یک طرح سلامت برای افرادی است که برای این محدوده‌های خدماتی Medi-Cal دارند: کرن، لس آنجلس، ساکرامنتو، سن دیگو، سن خوآکین، استانیسلاس یا تولر. Health Net با ایالت کالیفرنیا همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت سلامت مورد نیاز، کمک کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره طرح سلامت و چگونگی کاربرد آن برای مشکلات خودتان، می‌توانید با یکی از نمایندگان مرکز خدمات اعضای Health Net صحبت کنید. با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

پوشش شما چه زمانی آغاز می‌شود و به پایان می‌رسد

وقتی در Health Net ثبت‌نام می‌کنید، باید ظرف مدت دو هفته پس از ثبت‌نام، کارت شناسایی عضو Health Net را دریافت کنید لطفاً در زمان مراجعه برای دریافت هر یک از خدمات ارائه شده توسط Health Net این کارت را همراه خود داشته باشید.

مراقبت شما از طریق Health Net زمانی آغاز می‌شود که ثبت‌نام شما در یک طرح سلامت تکمیل شده باشد. می‌توانید از تاریخ اجرای پوشش، از طریق Health Net از مزایای Medi-Cal استفاده کنید. تاریخ مؤثر پوشش شما اولین روز ماه پس از تکمیل ثبت‌نام در یک طرح سلامت است. مشاهده تاریخ مؤثر پوشش، کارت شناسایی عضو Health Net را بررسی کنید.

امکان دارد هر لحظه از شما درخواست شود پوشش Health Net خود را خاتمه دهید و یک طرح سلامت دیگر را انتخاب کنید. برای دریافت کمک و راهنمایی در انتخاب طرح جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید. همچنین می‌توانید برای اتمام Medi-Cal خود درخواست بدهید.

گاهی اوقات Health Net دیگر نمی‌تواند به شما کمک کند. Health Net مجبور است به پوشش شما خاتمه بدهد اگر:

- از کشور خارج شده یا زندانی شوید
- دیگر Medi-Cal نداشته باشید
- صلاحیت استفاده از بعضی برنامه‌های لغو خاص را پیدا کنید
- به پیوند عضو اصلی نیاز دارید (به جز پیوند کلیه‌ها و قرنیه)
- برای مدت بیش از دو ماه در یک مرکز مراقبت بلندمدت بستری شوید (به استثناء اعضای ساکن در کانتی‌های لس آنجلس و سن دیگو)
- در کلاهبرداری مرتبط با خدمات، مزایا یا امکانات طرح ما شرکت داشته باشید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



خدمات سلامت سرخپوستان

اگر یک آمریکایی سرخپوست هستید، حق دارید خدمات مراقبت بهداشتی را در مراکز خدمات بهداشتی سرخپوستان دریافت کنید. همچنین می‌توانید همزمان با دریافت خدمات مراقبتی از این محل‌ها، در Health Net بمانید یا عضویت خود را لغو کنید. سرخپوستان آمریکایی حق دارند در طرح مراقبت مدیریت‌شده توسط Medi-Cal ثبت‌نام کنند یا در هر زمان و به هر دلیل طرح‌های سلامت خود را ترک کنند و به Medi-Cal عادی (هزینه خدمات) برگردند. برای کسب اطلاعات بیشتر، لطفاً با مرکز Indian Health Services به شماره 1-916-930-3927 تماس بگیرید یا به وبسایت Indian Health Services به آدرس www.ih.gov مراجعه کنید.

طرح شما چطور عمل می‌کند

Health Net یکی از طرح‌های سلامت طرف قرارداد DHCS است. Health Net یک طرح سلامت مدیریت‌شده است. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده، استفاده‌ای مقرون به صرفه از منابع مراقبتی سلامت است که دسترسی به مراقبت سلامت را بهبود بخشیده و کیفیت مراقبت را تضمین می‌کند. Health Net برای ارائه خدمات مراقبت به شما، به عنوان یک عضو، با پزشکان، بیمارستان‌ها، داروخانه‌ها و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت در ناحیه خدمات Health Net همکاری می‌کند.

بخش خدمات اعضا به شما اطلاع می‌دهند که Health Net چطور عمل می‌کند، چطور کمکی که به آن نیاز دارید را دریافت کنید، چطور از ارائه‌دهنده وقت ملاقات بگیرید و چطور بفهمید که آیا صلاحیت استفاده از خدمات حمل و نقل را دارید یا خیر.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید اطلاعات خدمات اعضا را به صورت آنلاین در www.healthnet.com مشاهده کنید.

تغییر طرح‌های سلامت

شما در هر لحظه می‌توانید از Health Net خارج شوید و به یک طرح سلامت دیگر بپیوندید. برای انتخاب یک طرح جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) تماس بگیرید. می‌توانید از روز دوشنبه تا جمعه بین ساعت 8:00 صبح تا 6:00 عصر تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید.

رسیدگی به درخواست شما برای ترک Health Net ممکن است 15 تا 45 روز زمان ببرد. برای کسب اطلاعات در مورد زمان پذیرش درخواست شما توسط Health Care Options، با شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید Health Net زودتر از زمان مقرر ترک کنید، می‌توانید از گزینه‌های مراقبت سلامت درخواست لغو ثبت‌نام تسریع‌شده (سریع) داشته باشید. اگر دلیل شما برای ارائه این درخواست با قوانین مربوط به لغو ثبت‌نام تسریع‌شده مطابقت داشته باشد، نامه‌ای دریافت می‌کنید که به شما اطلاع می‌دهد ثبت‌نام شما لغو شده است.

از جمله افراد ذی‌نفعی که می‌توانند درخواست لغو ثبت‌نام تسریع‌شده ارائه‌کننده می‌توان به این موارد اشاره کرد، کودکانی که تحت طرح نگهداری از کودکان یا برنامه کمک به فرزندخواندگی خدمات خود را دریافت می‌کنند؛ اعضای که نیازهای بهداشتی خاصی دارند، مثل کسانی که به پیوند عضو نیاز دارند؛ و اعضای که پیش از این در یک Medi-Cal، Medicare یا طرح مراقبت با مدیریت تجاری دیگر ثبت‌نام کرده‌اند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



می‌توانید به صورت حضوری با مراجعه به دفتر خدمات انسانی و بهداشتی کانتی خود، برای خروج از Health Net درخواست کنید. دفتر محلی خود را در <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> پیدا کنید. یا از طریق شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) با Health Care Options تماس بگیرید.

دانشجویانی که به یک کانتی جدید نقل مکان می‌کنند

اگر برای حضور در دانشگاه به یک کانتی جدید در کالیفرنیا نقل مکان کنید، Health Net در کانتی جدید خدمات اضطراری را پوشش خواهد داد. خدمات اضطراری بدون توجه به کانتی محل سکونت، در سرتاسر ایالت در دسترس تمام اعضای Medi-Cal قرار دارند.

اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید و در یک کانتی دیگر دانشگاه می‌روید، نیازی نیست برای Medi-Cal در آن کانتی درخواست بدهید. تا زمانی که هنوز زیر سن 21 سال دارید، فقط به صورت موقت خانه را ترک کرده‌اید و هنوز پرداخت مالیات شما به عهده خانواده است، نیازی نیست درخواست Medi-Cal جدید ارائه کنید.

زمانی که به صورت موقت خانه را ترک کرده‌اید تا به دانشگاه بروید، دو انتخاب در دسترس شما قرار دارد. شما می‌توانید:

- به دفتر خدمات اجتماعی کانتی محل زندگی خود اطلاع بدهید که به صورت موقت در حال ترک منزل هستید تا به دانشگاه بروید و آدرس خود در کانتی جدید را در اختیار آن‌ها قرار دهید. این کانتی، سوابق پرونده را با استفاده از آدرس و کد کانتی جدید در پایگاه داده‌های ایالتی به‌روزرسانی خواهد کرد. اگر Health Net در کانتی جدید فعال نباشد، مجبور خواهید بود طرح سلامت خود را تغییر دهید و یکی از گزینه‌های موجود در کانتی جدید را انتخاب کنید. برای سؤالات و جلوگیری از تأخیر در عضویت در طرح سلامت جدید، با Health Care Options به شماره (TTY 1-800-430-7077) 1-800-430-4263 تماس بگیرید.

یا

- به انتخاب خود در زمان نقل مکان موقت برای حضور در دانشگاه در یک کانتی دیگر، طرح سلامت خود را تغییر ندهید. در کانتی جدید فقط می‌توانید به خدمات اتاق فوریت پزشکی دسترس پیدا کنید. برای مراقبت بهداشتی پیشگیرانه یا روزمره، باید از شبکه ارائه‌دهندگان عادی Health Net که در کانتی محل سکونت خانواده شما هستند استفاده کنید.

استمرار مراقبت

اگر در حال حاضر به ارائه‌دهندگانی مراجعه می‌کنید که در شبکه Health Net نیستند، در موارد خاص ممکن است ادامه درمان را دریافت کنید و بتوانید برای مدت 12 ماه همچنان به آن‌ها مراجعه کنید. اگر ارائه‌دهندگان شما پس از اتمام این 12 ماه به Health Net نپیوندند، باید از ارائه‌دهندگانی استفاده کنید که جزو شبکه Health Net هستند.

وقتی عضو جدید هستید، چطور می‌توانید همچنان پزشک خود را ملاقات کنید

اگر برای اولین بار به طرح ما پیوسته‌اید می‌توانید درخواست کنید به مدت 12 ماه همچنان به ارائه‌دهنده خارج از شبکه خود (شامل PCP و متخصص) مراجعه کنید. به این کار مزیت «استمرار مراقبت» گفته می‌شود. برای برخورداری از این مزایا، باید شرایط زیر وجود داشته باشد:

- باید در طول (12) ماه گذشته و قبل از تاریخ ثبت‌نام خود در طرح ما، حداقل یک بار برای یک مسئله غیر اضطراری به این خدمات‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کرده باشید؛
- ارائه‌دهنده خارج از شبکه باید با نرخ پرداخت عادی طرح یا نرخ پرداخت Medi-Cal موافقت کند؛
- ارائه‌دهنده خارج از شبکه یکی از ارائه‌دهندگان تأییدشده طرح در ایالت کالیفرنیا باشد.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



اگر درخواست شما واجد این شرایط باشد، ما درخواست شما را تأیید کرده و به شما اجازه می‌دهیم تا حداکثر 12 ماه به این ارائه‌دهنده مراجعه کنید.

مزایای استمرار مراقبت فقط شامل خدماتی می‌شود که تحت پوشش طرح ما قرار دارند، اما شامل موارد زیر نمی‌شود:

- تجهیزات پزشکی با دوام
 - حمل و نقل
 - سایر خدمات فرعی، و
 - خدمات ارائه‌شده توسط برنامه Medi-Cal هزینه خدمات که تحت پوشش این طرح قرار ندارند.
- برای درخواست استمرار مراقبت، لطفاً با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

استمرار مراقبت برای سالمندان و معلولان

سالمندان و معلولینی که به تازگی عضو طرح ما شده‌اند در صورتی می‌توانند همچنان تقاضای ملاقات با پزشک خود را داشته باشند که یک درخواست تأیید درمان هزینه خدمات Medi-Cal به صورت فعال وجود داشته باشد.

طرح ما تا حداکثر 60 روز پس از تاریخ عضویت شما در طرح یا تا زمانی که طرح ما یک ارزیابی جدید را تکمیل کند، به هرگونه تأیید درمان هزینه خدمات Medi-Cal به صورت فعال احترام گذاشته و عمل می‌کند. برای درخواست استمرار مراقبت، لطفاً با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

استمرار مراقبت برای اعضای که از Covered California منتقل می‌شوند

اگر به دلیل یک انتقال اجباری از Covered California به Medi-Cal Managed Care منتقل شده‌اید، این حق را دارید که خدماتی که پیش از این ضرورت پزشکی داشتند و به تأیید رسیده بودند را از ارائه‌کننده معالج خود دریافت کنید:

• تا حداکثر 60 روز پس از تاریخ عضویت شما در طرح، یا

• تا زمانی که طرح ما ارزیابی جدیدی بدون درخواست شما یا ارائه‌دهنده انجام دهد.

به علاوه، می‌توانید دریافت ادامه مراقبت از ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای مدت 12 ماه پس از تاریخ پیوستن به طرح را درخواست کنید. برای اطلاعات بیشتر، به بخش «اگر یک عضو جدید باشید، چطور می‌توانید همچنان پزشک خود را ملاقات کنید» مراجعه کنید.

برای درخواست استمرار مراقبت، لطفاً با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



استمرار مراقبت برای کودکانی که تحت درمان سلامت رفتاری (BHT) هستند

کودکانی که تحت درمان سلامت رفتاری هستند می‌توانند تا حداکثر 12 ماه همچنان به خدمات‌دهنده سلامت رفتاری خارج از شبکه مراجعه کنند. عضو باید از قبل با این خدمات‌دهنده سلامت رفتاری در ارتباط بوده باشد. این یعنی عضو 6 ماه پیش از ثبت‌نام در طرح ما یا انتقال از یک مرکز منطقه‌ای، حداقل یک بار به این ارائه‌دهنده سلامت رفتاری مراجعه کرده باشد. برای درخواست استمرار مراقبت، لطفاً با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

ارائه‌کنندگانی که Health Net را ترک می‌کنند

اگر ارائه‌دهنده شما همکاری خود با Health Net را متوقف کند، ممکن است بتوانید همچنان خدمات آن ارائه‌دهنده را دریافت کنید. این هم یک حالت دیگر از استمرار مراقبت محسوب می‌شود. Health Net خدمات استمرار مراقبت را برای موارد زیر ارائه می‌کند:

- خدمات ارائه شده توسط پزشک، از جمله متخصصان و بیمارستان‌ها. اگر پزشک شما با ادامه درمان موافقت کند و برای هر یک از موارد زیر به شما درمان ارائه کرده باشد، می‌توانید خدمات تحت پوشش دریافت کنید:
 - شرایط حاد (مشکلات شدید و ناگهانی که مدت کوتاهی ادامه پیدا می‌کنند، مثل حمله قلبی یا نارسایی تنفسی) - برای مدتی که مشکل ادامه پیدا می‌کند.
 - بیماری جدی مزمن (بلندمدت) - تا حداکثر 12 ماه. معمولاً تا زمانی که دوره درمان را تکمیل کنید و پزشکتان بتواند شما را به طور ایمن به خدمات‌دهنده دیگری منتقل کند.
 - بارداری - در طول دوره بارداری و مراقبت فوری پس از بارداری (شش هفته پس از تولد).
 - سلامت روان زایمان (تا حداکثر 12 ماه پس از تشخیص یا از پایان بارداری، هر کدام دیرتر واقع شود).
 - شرایط/بیماری‌های لاعلاج - در طول مدت بیماری.
 - کودکان تا سن 36 ماه - تا سقف 12 ماه مراقبت.
 - یک عمل جراحی یا فرآیند پزشکی دیگری را در پیش رو دارید که به عنوان بخشی از دوره ثبت‌شده درمان، توسط طرح ما تأیید شده است. این درمان قرار است در فاصله 180 روز از زمان توقف همکاری بین پزشک یا بیمارستان و طرح ما، یا ظرف مدت 180 روز از تاریخ شروع پوشش توسط ما، انجام شود.

Health Net خدمات مراقبت مستمر را ارائه نمی‌دهد اگر واجد شرایط فوق نباشید. به علاوه، مزیت استمرار مراقبت، خدمات زیر را در بر نمی‌گیرد:

- تجهیزات پزشکی با دوام
 - حمل و نقل
 - سایر خدمات فرعی، و
 - خدمات ارائه‌شده توسط برنامه Medi-Cal هزینه خدمات که تحت پوشش این طرح قرار ندارند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ادامه مراقبت و شرایط مورد نیاز، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.



هزینه‌ها

هزینه‌های اعضا

Health Net به افرادی خدمات ارائه می‌کند که صلاحیت استفاده از Medi-Cal را دارند. اعضای Health Net مجبور نیستند هزینه خدمات تحت پوشش را پرداخت کنند. شما هیچ مبلغی به عنوان حق بیمه یا سهم بیمار پرداخت نمی‌کنید. برای مشاهده فهرست خدمات تحت پوشش، به «مزایا و خدمات» مراجعه کنید.

برای اعضای دارای تسهیم هزینه

ممکن است مجبور شوید هر ماه، بخشی از هزینه‌ها را پرداخت کنید. مبلغ سهم شما به درآمد و منابع در دسترس شما بستگی دارد. هر ما صورت‌حساب‌های پزشکی خود را پرداخت می‌کنید تا مبلغ پرداختی توسط شما، با سهم شما از هزینه‌ها برابر شود. پس از آن، مراقبت پزشکی شما در آن ماه تحت پوشش Health Net قرار می‌گیرد. تا زمانی که تمام سهم خود از هزینه‌های ماهانه را پرداخت نکنید، تحت پوشش Health Net قرار نخواهید گرفت. پس از اینکه سهم خود از هزینه‌های ماهانه را پرداخت کردید، می‌توانید به هر یک از پزشکان Health Net مراجعه کنید. اگر عضو دارای تسهیم هزینه هستید، نیازی به انتخاب PCP ندارید.

هزینه چطور به ارائه‌دهنده پرداخت می‌شود

Health Net به این سه روش هزینه را به ارائه‌دهندگان پرداخت می‌کند:

- پرداخت به ازای هر فرد
- Health Net به بعضی از ارائه‌دهندگان در ازای هر عضو Health Net یک مبلغ مشخص پرداخت می‌کند. به این کار پرداخت به ازای هر فرد گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌دهندگان برای تصمیم‌گیری درباره مبلغ این پرداخت، با یکدیگر کار می‌کنند.
- پرداخت هزینه در برابر خدمات
- بعضی از ارائه‌دهندگان خدمات مراقبتی را به اعضای Health Net ارائه می‌کنند و پس از آن در ازای خدمات ارائه‌شده، یک صورت‌حساب برای Health Net می‌فرستند. به این کار پرداخت هزینه خدمات گفته می‌شود. Health Net و ارائه‌دهندگان برای تصمیم‌گیری درباره هزینه هر یک از خدمات با هم کار می‌کنند.
- Health Net علاوه بر این به ارائه‌دهندگانی که به شاخص‌های کیفی خاصی برسند، مبالغی را پرداخت می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره اینکه Health Net چطور هزینه ارائه‌دهندگان را پرداخت می‌کند، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

درخواست از Health Net برای پرداخت صورتحساب

در صورتی که برای خدمات تحت پوشش صورتحسابی دریافت کرده‌اید، فوراً از طریق شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.

اگر هزینه خدماتی را پرداخت می‌کنید که به نثر شما باید تحت پوشش Health Net قرار بگیرد، می‌توانید یک ادعای نامنه تنظیم کنید. از یک فرم ادعای نامنه استفاده کنید و به صورت کتبی به Health Net اطلاع بدهید چرا مجبور به پرداخت هزینه بودید. برای درخواست فرم مطالبه با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net برای اطلاع از اینکه آیا امکان بازگشت دادن پول وجود دارد یا خیر، ادعای شما را بررسی می‌کند.



نحوه دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت بهداشتی

لطفاً برای اطلاع از اینکه می‌توان به چه کسی یا چه گروهی از ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی دسترسی داشت، اطلاعات زیر را مطالعه کنید.

شما می‌توانید در تاریخ مؤثر پوشش خود خدمات مراقبت بهداشتی را دریافت کنید. همیشه کارت شناسایی Health Net و کارت Medi-Cal BIC را همراه داشته باشید. هرگز اجازه ندهید شخص دیگری از کارت شناسایی Health Net یا کارت BIC شما استفاده کند.

اعضای جدید باید یک ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) را در شبکه Health Net انتخاب کنند. شبکه Health Net شامل گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و دیگر ارائه‌دهندگان می‌شود که با Health Net همکاری می‌کنند. شما باید در مدت 30 روز پس از عضویت در Health Net، یک PCP انتخاب کنید. اگر PCP انتخاب نکنید، Health Net به جای شما انتخاب خواهد کرد.

می‌توانید برای تمام اعضای یک خانواده عضو Health Net یک PCP یکسان یا چند PCP متفاوت انتخاب کنید.

اگر پزشکی دارید که می‌خواهید آن را حفظ کنید یا قصد دارید یک PCP جدید پیدا کنید، می‌توانید به فهرست راهنمای ارائه‌دهنده مراجعه کنید. این فهرست در برگیرنده تمام PCP‌های عضو شبکه Health Net است. فهرست راهنمای ارائه‌کننده اطلاعات دیگری هم دارد که می‌تواند در انتخاب PCP به شما کمک کند. اگر به یک فهرست راهنمای ارائه‌دهنده نیاز دارید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با مراجعه به وبسایت Health Net به آدرس www.healthnet.com فهرست راهنمای ارائه‌دهنده را مشاهده کنید.

اگر نمی‌توانید مراقبت مورد نیاز خود را از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه Health Net دریافت کنید، PCP شما باید تأییدیه Health Net را دریافت کند تا بتواند شما را نزد یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه بفرستد.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره PCP‌ها، فهرست راهنمای ارائه‌دهنده و شبکه ارائه‌دهنده، ادامه این فصل را مطالعه کنید.

ارزیابی سلامت اولیه (IHA)

Health Net به اعضای جدید توصیه می‌کند برای انجام یک ارزیابی سلامت اولیه (IHA)، ظرف 120 روز آتی به PCP خود مراجعه کنند. هدف IHA این است که به PCP کمک کند تا از نیازها و سابقه مراقبت پزشکی شما مطلع شود. PCP ممکن است سؤالاتی درباره سابقه سلامتتان بپرسد یا از شما بخواهد یک پرسشنامه را تکمیل کنید. PCP علاوه بر این به شما درباره کلاس‌ها و مشاوره‌های آموزشی که می‌توانند مفید باشند، اطلاع می‌دهد.

وقتی برای تعیین وقت ویزیت IHA خود تماس می‌گیرید، به شخصی که به تلفن پاسخ می‌دهد بگویید که عضو Health Net هستید. شماره شناسه Health Net خود را ارائه کنید.

کارت BIC و کارت شناسایی Health Net خود را در نوبت ملاقات همراه داشته باشید. بهتر است فهرستی از داروها و سؤالاتی که می‌خواهید بپرسید را در زمان ملاقات همراه داشته باشید. آماده باشید با PCP درباره نگرانی‌ها و نیازهای مراقبت بهداشتی خود صحبت کنید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



اگر ممکن است تأخیر داشته باشید یا نمی‌توانید به وقت ملاقات برسید، حتماً با دفتر PCP تماس بگیرید.

مراقبت روزمره

مراقبت روزمره به معنی مراقبت بهداشتی عادی است. این مراقبت شامل مراقبت پیشگیرانه یا همان مراقبت رفاهی یا سلامت، هم می‌شود. این کار به شما کمک می‌کند سالم بمانید و باعث می‌شود از بیماری فاصله بگیرید. مراقبت پیشگیرانه شامل چکاپ‌های منظم و مشاوره و آموزش بهداشتی می‌شود. مراقبت روزمره علاوه بر مراقبت پیشگیرانه، مراقبت‌های دوران بیماری را هم در بر می‌گیرد. Health Net مراقبت روزمره از طرف PCP شما را تحت پوشش قرار می‌دهد.

PCP شما:

- کل مراقبت روزمره، از جمله چکاپ‌های منظم، تزریقات، درمان، تجویز نسخه و راهنمایی پزشکی، را به شما ارائه خواهد داد
- سوابق بهداشتی شما را نگه خواهد داشت
- در صورت نیاز شما را به یک متخصص ارجاع می‌دهد (می‌فرستد)
- در صورت نیاز دستور عکس‌برداری اشعه ایکس، ماموگرام یا کارهای آزمایشگاهی را صادر می‌کند

زمانی که به مراقبت روزمره نیاز دارید، برای تعیین وقت ملاقات با PCP خود تماس خواهید گرفت. به جز در یک وضعیت اضطراری، حتماً پیش از دریافت مراقبت پزشکی با PCP خود تماس بگیرید. در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی بروید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مراقبت پزشکی و خدماتی که تحت پوشش طرح شما قرار دارند، و مواردی که پوشش داده نمی‌شوند، به فصل 4 این دفترچه مراجعه کنید.

مراقبت فوری

مراقبت فوری برای بیماری‌های اورژانسی یا تهدیدکننده حیات نیست. برای خدماتی است که به منظور جلوگیری از آسیب جدی به سلامت خود در برابر بیماری‌های ناگهانی، جراحات یا مشکلاتی که قبلاً داشته‌اید نیاز دارید. نوبت‌های مراقبت فوری مستلزم درمان ظرف 48 ساعت هستند. اگر خارج از محدوده خدماتی Health Net هستید، خدمات مراقبت فوری ممکن است تحت پوشش باشد. سرماخوردگی، گلودرد، تب، گوش درد یا پیچ‌خوردگی ماهیچه می‌توانند از مواردی باشند که به مراقبت فوری نیاز دارند.

برای مراقبت فوری، با PCP خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به PCP خود دسترسی پیدا کنید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستاری از طریق مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

اگر در خارج از ناحیه خود به مراقبت فوری نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. به تأیید قبلی (دریافت مجوز از قبل) نیاز ندارید. اگر به مراقبت فوری سلامت روان نیاز دارید، طی 24 ساعت شبانه‌روز و در 7 روز هفته با خط رایگان Mental Health Plan کانتی خود تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره تلفن‌های رایگان همه کانتی‌ها به صورت آنلاین، به وبسایت

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.



مراقبت اضطراری

در زمان وقوع مراقبت اضطراری با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی (ER) بروید. برای دریافت مراقبت اورژانسی، به اخذ تأیید قبلی (مجوز قبلی) از Health Net نیاز ندارید.

مراقبت اورژانسی برای شرایط پزشکی تهدیدکننده حیات است. این درمان برای بیماری یا جراحی است که هر فرد با دانش متوسط در زمینه بهداشت و دارو (نه یک متخصص در مراقبت درمانی) گمان می‌کند که اگر فوراً مراقبت بهداشتی ارائه نشود، سلامت شما (یا جنین متولد نشده شما) به خطر می‌افتد یا یکی از عملکردهای جسمی، عضوی یا قسمت‌های بدن در معرض آسیب جدی قرار می‌گیرد. برای مثال:

- شروع درد زایمان
- شکستگی استخوان
- درد شدید، مخصوصاً در قفسه سینه
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد دارو
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اضطراری روانی

برای دریافت مراقبت روزمره به ER مراجعه نکنید. مراقبت روزمره خود را باید از PCP، که کاملاً شما را می‌شناسد، دریافت کنید. اگر از اضطراری بودن وضعیت خود مطمئن نیستید، با PCP خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط پرستاری شبانه‌روزی از طریق مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

اگر در جایی دور از محل سکونت به مراقبت اضطراری نیاز دارید، به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی (ER) بروید، حتی اگر آن مرکز جزء شبکه Health Net نیست. اگر به یک ER مراجعه می‌کنید، از آن‌ها بخواهید با Health Net تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که در آن پذیرش شده‌اید باید ظرف مدت 24 ساعت پس از انجام مراقبت اضطراری، با Health Net تماس بگیرید. اگر سفر بین‌المللی به خارج از ایالات متحده و به کشورهای بی‌جز کانادا یا مکزیک دارید و به مراقبت اضطراری نیاز دارید، Health Net درمان شما را پوشش نخواهد داد.

اگر به حمل و نقل اضطراری نیاز دارید، با **911** تماس بگیرید. پیش از مراجعه به واحد ER نیازی نیست از PCP یا Health Net درخواست کنید.

اگر پس از وضعیت اضطراری (مراقبت پس از تثبیت شرایط) لازم بود در یک بیمارستان خارج از شبکه باشید، خود بیمارستان با Health Net تماس خواهد گرفت.

به یاد داشته باشید: تنها در شرایط اضطراری، با **911** تماس بگیرید. مراقبت اضطراری را فقط برای یک وضعیت اضطراری دریافت کنید، نه برای یک مراقبت عادی یا بیماری جزئی مثل سرماخوردگی یا گلودرد. اگر وضعیت اضطراری است با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی بروید.

مراقبت حساس

خدمات رضایت جزئی

اگر کمتر از 18 سال سن دارید، برای این نوع مراقبت‌ها می‌توانید بدون نیاز به رضایت از سوی والدین یا سرپرست خود به پزشک مراجعه کنید:

- بهداشت روانی به صورت سرپایی (تنها اشخاص نابالغ به سن 12 سال به بالا) برای:
 - سوءاستفاده جنسی یا جسمی

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



○ زمانی که ممکن است به خودتان یا دیگران آسیب بزنید

- بارداری
- تنظیم خانواده/جلوگیری از بارداری (به جز عقیم‌سازی)
- تعرض جنسی
- آزمایش HIV/ایدز (فقط افراد زیر سن قانونی با سن 12 سال به بالا)
- پیشگیری/آزمایش/درمان عفونت‌های مقاربتی (افراد زیر سن قانونی با سن 12 سال به بالا)
- مداوای سوء مصرف الکل و مواد مخدر (تنها اشخاص نابالغ به سن 12 سال به بالا)

لازم نیست پزشک یا کلینیک حتماً بخشی از شبکه Health Net باشند و برای دریافت این خدمات نیازی به ارجاع از سوی PCP ندارید. برای یافتن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌دهد، می‌توانید با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط پرستاری شبانه‌روزی از طریق مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. در منو، گزینه خط مشاوره پرستاری 24 ساعته را انتخاب کنید.

افراد زیر سن قانونی می‌توانند با خط شبانه‌روزی پرستاری به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرند و به صورت خصوصی با نماینده‌ای درباره نگرانی‌های سلامت خود صحبت کنند.

خدمات حساس برای بزرگسالان

به عنوان بزرگسال، ممکن است بخواهید درباره یک مراقبت خصوصی یا حساس با PCP خود صحبت کنید. در این صورت می‌توانید برای دسترسی به این خدمات، هر پزشک یا کلینیکی را انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده
- آزمایش HIV/AIDS
- عفونت‌های مقاربتی

لازم نیست این پزشک یا کلینیک حتماً عضو شبکه Health Net باشد. برای دریافت اینگونه خدمات نیازی به دریافت ارجاع از سوی PCP خود ندارید. برای پیدا کردن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌دهد، می‌توانید با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط پرستاری شبانه‌روزی به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

وصیت‌نامه‌های پزشکی

وصیت‌نامه پزشکی یک فرم قانونی است. در این فرم، می‌توانید مشخص کنید در آینده زمانی که امکان صحبت کردن یا تصمیم‌گیری ندارید، چه مراقبت پزشکی می‌خواهید. می‌توانید مراقبتی که **نمی‌خواهید** را فهرست کنید. می‌توانید از یک نفر، برای مثال همسرتان، نام ببرید تا در صورتی که خودتان نمی‌توانید درباره مراقبت بهداشتی خود تصمیم بگیرید، این کار را انجام دهد.

می‌توانید این فرم وصیت‌نامه پزشکی را از داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشک تهیه کنید. شاید لازم باشد برای فرم پول بدهید. همچنین می‌توانید یک فرم رایگان را به صورت آنلاین پیدا و دانلود کنید. می‌توانید از خانواده، PCP یا شخصی مورد اعتماد بخواهید در پر کردن این فرم به شما کمک کند.

حق دارید وصیت‌نامه پزشکی خود را در سوابق پزشکی خود قرار دهید. حق دارید وصیت‌نامه پزشکی خود را در هر زمان تغییر دهید یا لغو کنید.

حق دارید درباره قوانین از تغییرات ایجاد شده در قانون وصیت‌نامه پزشکی اطلاع پیدا کنید. Health Net در مدتی کمتر از 90 روز پس از ایجاد تغییر در قانون ایالتی، مراقبت را به اطلاعات شما خواهد رساند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



محل دریافت مراقبت

بیشتر مراقبت بهداشتی را از PCP خود دریافت می‌کنید. PCP شما تمام مراقبت‌های پیشگیرانه (رفاهی) روزمره را به شما ارائه می‌دهد. همچنین زمانی که بیمار هستید، برای درمان به PCP مراجعه می‌کنید. حتماً پیش از دریافت مراقبت پزشکی غیراورژانسی با PCP خود تماس بگیرید. در صورت نیاز، PCP شما را به یک متخصص ارجاع می‌دهد (می‌فرستد).

همچنین برای پرسیدن سؤالات مربوط به سلامت خودتان، می‌توانید با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر به مراقبت فوری، با PCP خود تماس بگیرید. مراقبت فوری، مراقبتی است که در مدت 48 ساعت به آن نیاز دارید، اما مسئله‌ای اورژانسی نیست. از جمله می‌توان به مواردی مثل سرماخوردگی، گلودرد، تب، درد گوش یا پیچ خوردگی ماهیچه اشاره کرد.

در زمان وقوع وضعیت‌های اضطراری با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین اتاق فوریت پزشکی بروید.

مخالفت اخلاقی

برخی ارائه‌کنندگان برای بعضی خدمات مخالفت اخلاقی دارند. بدین معنی که حق دارند در صورتیکه با برخی خدمات تحت پوشش از لحاظ اخلاقی موافق نباشند، آنها را عرضه نکنند. اگر ارائه‌دهنده شما با موانع اخلاقی روبرو باشد، به شما کمک می‌کند برای خدمات مورد نیاز خود یک ارائه‌دهنده دیگر پیدا کنید. Health Net هم می‌تواند به شما در پیدا کردن ارائه‌دهنده کمک کند.

بعضی بیمارستان و سایر خدمات‌دهندگان یک یا چند مورد از خدمات زیر را ارائه نمی‌کنند. شاید این خدماتی که شما یا عضو خانواده‌تان ممکن است نیاز داشته باشید تحت پوشش طرح سلامت‌تان باشد:

- خدمات تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری از جمله جلوگیری از بارداری اضطراری
- عقیم‌سازی، شامل بستن لوله‌ها در موقع زایمان و وضع حمل
- درمان‌های ناباروری
- سقط جنین

قبل از ثبت نام کردن بایستی اطلاعات بیشتری را کسب کنید. با پزشک، گروه پزشکی، انجمن پزشکی مستقل یا درمانگاه جدید تماس بگیرید. یا برای اطمینان از اینکه خدمات مراقبت درمانی مورد نیازتان را دریافت می‌کنید با Health Net به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان

فهرست راهنمای Health Net نام ارائه‌دهندگانی را مشخص می‌کند که در شبکه Health Net عضویت دارند. این شبکه متشکل از گروهی است که با Health Net همکاری می‌کنند.

فهرست خدمات‌دهندگان Health Net شامل بیمارستان‌ها، داروخانه‌ها، PCP‌ها، متخصصان، پرستاران مجاز، پرستاران ماما، دستیاران پزشک، خدمات‌دهندگان تنظیم خانواده، مراکز درمانی واجد شرایط فدرال (FQHC)، خدمات‌دهندگان سلامت روان سرپایی، خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)، مراکز آزاد زایمان (FBC)، مراکز خدمات سلامت سرخپوستان (IHF) و درمانگاه‌های سلامت روستایی (RHC) می‌شود.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



فهرست خدمات‌دهندگان حاوی جزئیات مشخصی اعم از نام خدمات‌دهندگان شبکه Health Net، نشانی، شماره تلفن، ساعات کاری و زبان مورد استفاده آن‌ها می‌باشد. این فهرست ذکر می‌کند که آیا ارائه‌کننده بیمار را می‌پذیرد. این فهرست میزان دسترس‌پذیری فیزیکی برای ساختمان را نیز نشان می‌دهد؛ از قبیل پارکینگ، میله، پله‌های نرده‌دار و سرویس بهداشتی با درب‌های عریض و دستگیره.

می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان را به صورت آنلاین در وبسایت www.healthnet.com مشاهده کنید. اگر به یک نسخه چاپ‌شده از فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان نیاز دارید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

شبکه ارائه‌دهنده

شبکه ارائه‌دهنده شامل گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و دیگر ارائه‌دهندگان می‌شود که با Health Net همکاری می‌کنند. خدمات تحت پوشش خود را از طریق شبکه Health Net دریافت خواهید کرد. اگر ارائه‌دهنده شما که در داخل شبکه است، از جمله PCP، بیمارستان یا سایر ارائه‌دهندگان برای ارائه خدمات تحت پوشش مانند تنظیم خانواده یا سقط جنین مخالفت اخلاقی دارد، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای اطلاعات بیشتر درباره موانع اخلاقی به فصل 3 مراجعه کنید. اگر ارائه‌دهنده شما با موانع اخلاقی روبرو است، می‌تواند به شما کمک کند یک ارائه‌دهنده دیگر پیدا کنید تا خدمات مورد نیاز را به شما ارائه کند. Health Net هم می‌تواند به شما در پیدا کردن ارائه‌دهنده کمک کند.

درون شبکه

برای نیازهای مراقبت بهداشتی خود از ارائه‌دهندگان درون شبکه Health Net استفاده خواهید کرد. مراقبت بهداشتی پیشگیرانه و روزمره خود را از PCP دریافت می‌کنید. از متخصصین، بیمارستان‌ها و ارائه‌دهندگان درون شبکه Health Net استفاده خواهید کرد. برای دریافت فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان مربوط به ارائه‌دهندگان شبکه، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان را به صورت آنلاین در www.healthnet.com مشاهده کنید. در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی بروید. به جز برای مراقبت‌های اضطراری، در صورت دریافت خدمات از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه ممکن است مجبور شوید خودتان هزینه را پرداخت کنید.

محدوده خارج از شبکه یا خارج از خدمات

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه کسانی هستند که با Health Net هیچ توافقنامه‌ای برای همکاری ندارند. به جز برای مراقبت‌های اضطراری، در صورت دریافت خدمات از خدمات‌دهندگان خارج از شبکه ممکن است مجبور شوید خودتان هزینه را پرداخت کنید. اگر به خدمات مراقبت بهداشتی تحت پوشش نیاز دارید، مادامی که این خدمات از نظر پزشکی لازم هستند و در داخل شبکه ارائه نمی‌شوند شاید بتوانید آن‌ها را بدون هیچ هزینه‌ای از خارج از شبکه دریافت کنید. اگر برای اطلاع از خدمات خارج از شبکه به راهنمایی نیاز دارید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



اگر در خارج از محدوده خدماتی Health Net هستید و به مراقبتی احتیاج دارید که اضطراری یا فوری نیست، فوراً با PCP خود تماس بگیرید. یا با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی بروید. Health Net مراقبت اضطراری خارج از شبکه را هم پوشش می‌دهد. اگر به کانادا یا مکزیک سفر کرده‌اید و به خدمات اضطراری نیاز دارید که مستلزم بستری شدن هستند، Health Net مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر سفر بین‌المللی به خارج از کانادا یا مکزیک دارید و به مراقبت اضطراری نیاز دارید، Health Net درمان شما را پوشش نخواهد داد.

اگر برای یکی از بیماری‌های واجد شرایط California Children's Services (CCS) نیاز به خدمات مراقبت درمانی داشته باشید و Health Net متخصصی با پانل CCS در شبکه‌اش نداشته باشد که بتواند مراقبت مورد نیاز شما را ارائه دهد، ممکن است بتوانید به طور رایگان به خدمات‌دهنده‌ای خارج از شبکه مراجعه کنید. برای اطلاعات بیشتر درباره برنامه CCS، فصل «مزایا و خدمات» این کتابچه راهنما را بخوانید.

اگر در مورد مراقبت خارج از شبکه یا خارج از محدوده خدماتی سوالی دارید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. اگر دفتر تعطیل است و به کمک یک نماینده نیاز دارید، با خط پرستاری به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

پزشکان

از فهرست راهنمای خدمات‌دهندگان Health Net پزشک یا ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) خود را انتخاب خواهید کرد. پزشک انتخابی شما باید یکی از خدمات‌دهندگان عضو باشد. این یعنی ارائه‌دهنده در درون شبکه Health Net است. برای دریافت یک کپی از فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان Health Net، با شماره (TTY: 1-800-675-6110) 711 تماس بگیرید. برای یافتن آن به صورت آنلاین به www.healthnet.com مراجعه کنید.

همچنین اگر می‌خواهید بررسی و اطمینان پیدا کنید PCP مورد نظر شما بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر، باید تماس بگیرید.

اگر پیش از عضویت در Health Net پزشک دیگری داشتید، ممکن است بتوانید برای مدت محدودی همچنان به همان پزشک مراجعه کنید. به این کار استمرار مراقبت گفته می‌شود. در این دفترچه می‌توانید اطلاعات بیشتری درباره استمرار مراقبت بخوانید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما را به یکی از متخصصان عضو شبکه Health Net ارجاع می‌دهد.

به یا داشته باشید، اگر یک PCP انتخاب نکنید، Health Net به جای شما انتخاب خواهد کرد. خودتان بهتر از همه با نیازهای مراقبت بهداشتی‌تان آشنا هستید، پس بهتر است خودتان انتخاب کنید. اگر هم در Medicare و هم در Medi-Cal هستید، نیازی به انتخاب PCP ندارید.

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید یک PCP را از فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان Health Net انتخاب کنید. اطمینان پیدا کنید این PCP بیمار جدید می‌پذیرد. برای تغییر PCP خود، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

بیمارستان‌ها

در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید.

اگر وضعیت اضطراری است و به مراقبت بیمارستانی نیاز دارید، PCP تعیین می‌کند به کدام بیمارستان مراجعه کنید. باید به بیمارستانی مراجعه کنید که داخل شبکه است. بیمارستان‌های عضو شبکه Health Net در فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان مشخص شده‌اند. خدمات بیمارستان، به جز وضعیت اضطراری، نیاز به تأیید قبلی (دریافت مجوز از قبل) دارند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



ارائه‌دهنده خدمات اولیه (PCP)

شما باید ظرف مدت 30 روز پس از ثبت‌نام در Health Net، یک PCP انتخاب کنید. با توجه به سن و جنسیت، می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان و زایمان، پزشک خانوادگی، کارورز یا متخصص کودکان را به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) خود انتخاب کنید. یک سرپرستار (NP)، دستیار پزشک (PA) یا مامای دارای گواهی هم می‌تواند به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه شما فعالیت کند. در صورت انتخاب یک NP، PA یا مامای دارای گواهی، ممکن است یک پزشک برای نظارت بر درمان شما تعیین شود.

می‌توانید یک Federally Qualified Health Center (FQHC) یا یک (IHF) Indian Health Service Facility را هم به عنوان PCP خود انتخاب کنید. با توجه به نوع ارائه‌دهنده، ممکن است بتوانید یک PCP را برای تمام اعضای خانواده که عضو Health Net هستند، انتخاب کنید.

اگر ظرف مدت 30 روز پس از ثبت‌نام PCP خود را انتخاب نکنید، Health Net برای شما یک PCP تعیین خواهد کرد. اگر PCP برای شما تعیین شده و می‌خواهید آن را تغییر دهید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد اعمال می‌شود.

شما PCP:

- با سابقه و نیازهای بهداشتی شما آشنا خواهد شد
- سوابق بهداشتی شما را نگه خواهد داشت
- مراقبت بهداشتی روزمره و پیشگیرانه‌ای که نیاز دارید را به شما ارائه می‌کند
- در صورت نیاز به متخصص، شما را معرفی می‌کند (می‌فرستد)
- در صورت نیاز به بیمارستان، هماهنگی‌های لازم را انجام می‌دهد

برای پیدا کردن یک PCP در داخل شبکه Health Net می‌توانید به فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان مراجعه کنید. در فهرست خدمات‌دهندگان، نام IHF، FQHC و RHC‌هایی که با Health Net همکاری می‌کنند آمده است.

می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان Health Net را در وبسایت www.healthnet.com به صورت آنلاین مشاهده کنید. یا می‌توانید از طریق تماس با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 درخواست کنید که یک فهرست خدمات‌دهندگان برای شما پست شود. همچنین می‌توانید اطلاع پیدا کنید PCP مورد نظر شما بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر.

انتخاب پزشکان و سایر خدمات‌دهندگان

شما بهتر از همه با نیازهای مراقبت بهداشتی خود آشنا هستید، پس بهتر است خودتان PCP را انتخاب کنید.

بهتر است با یک PCP باقی بمانید تا او بتواند نیازهای مراقبت پزشکی شما را بهتر درک کند. با این وجود، اگر می‌خواهید یک PCP جدید داشته باشید، می‌توانید در هر پزشک خود را تغییر دهید. باید یک PCP انتخاب کنید که در شبکه ارائه‌دهنده Health Net حضور دارد و بیمار جدید می‌پذیرد.

انتخاب جدید شما در روز اول ماه پس از تغییر پزشک، PCP شما خواهد بود.

برای تغییر PCP خود، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر PCP بیمار جدید نمی‌پذیرد، شبکه Health Net را ترک کرده است یا به بیمارارن همسن شما خدمات ارائه نمی‌کند، می‌توانید از Health Net بخواهید PCP شما را تغییر دهد. اگر نمی‌توانید با PCP خود کنار بیایید یا با نظراتش موافق نیستید، یا اگر برای قرارهای ملاقات پزشکی تأخیر یا غیبت دارید، Health Net یا PCP شما می‌توانند از شما بخواهند یک PCP جدید انتخاب کنید. اگر لازم باشد Health Net PCP شما را تغییر بدهد، Health Net به صورت کتبی به شما اطلاع خواهد داد.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



در صورت تغییر PCP ها، یک کارت شناسایی عضویت جدید Health Net از طریق پست دریافت خواهید کرد. نام PCP جدید شما روی آن قرار دارد. اگر درباره دریافت کارت شناسایی جدید سؤالی دارید، با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.

فقط اعضای کانتی لس آنجلس:

اگر در کانتی لس آنجلس زندگی می‌کنید، می‌توانید یک PCP انتخاب کنید که طرف قرارداد Health Net یا طرح قراردادی ما، Molina Healthcare کالیفرنیا (Molina)، باشد. اگر یک PCP انتخاب کنید که با Molina همکاری می‌کند، داروهای خود را از داروخانه‌هایی دریافت می‌کنید که طرف قرارداد Molina هستند و از فهرست داروهای ترجیحی Molina استفاده می‌کنند. برای دریافت یک کپی از فهرست داروهای ترجیحی Molina، با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما ترجیح می‌دهد شما را به یک متخصص طرف قرارداد Molina ارجاع بدهد. برای مشاهده داروخانه‌ها و ارائه‌دهندگانی که می‌توانید از آن‌ها استفاده کنید، بخش «Molina» از فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان خود را مطالعه کنید.

قرارهای ملاقات

زمانی که به مراقبت بهداشتی نیاز دارید:

- با PCP خود تماس بگیرید
- قبل از تماس شماره شناسایی Health Net را آماده کنید
- اگر دفتر تعطیل بود، یک پیام بگذارید و در آن نام و شماره تلفن خود را ذکر کنید
- کارت BIC و کارت شناسایی Health Net خود را در نوبت ملاقات همراه داشته باشید.
- در صورت لزوم، درخواست حمل و نقل برای رفتن به نوبت ویزیت نمایید
- در صورت لزوم، درخواست کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی نمایید
- برای قرار ملاقات به موقع در محل حاضر شوید
- اگر نمی‌توانید در محل ملاقات حاضر شوید یا تأخیر دارید، فوراً تماس بگیرید
- اگر به سؤالات و اطلاعات پزشکی خود نیاز دارید، آن‌ها را از قبل آماده کنید

اگر در وضعیت اضطراری هستید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اتاق فوریت پزشکی بروید.

پرداخت

برای خدمات تحت پوشش، نیاز نیست پولی پرداخت کنید. در بیشتر موارد، از ارائه‌دهنده صورتحسابی دریافت نخواهید کرد. ممکن است از یک ارائه‌دهنده یک توضیح مزایا (EOB) یا اظهارنامه دریافت کنید. EOB ها و اظهارنامه‌ها، صورتحساب نیستند.

اگر صورتحسابی دریافت کردید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. مبلغ پرداختی، تاریخ خدمات و دلیل ارائه صورتحساب را Health Net اطلاع بدهید. شما مسئول نیستید هیچ مبلغی را به جای Health Net در ازای خدمات تحت پوشش به یک ارائه‌دهنده پرداخت کنید. به استثنای مراقبت اضطراری یا مراقبت فوری، ممکن است لازم باشد هزینه مراقبت دریافت شده از خدمات‌دهندگان خارج از شبکه را پرداخت کنید. اگر به خدمات مراقبت درمانی تحت پوشش نیاز دارید، مادامی‌که این خدمات از نظر پزشکی لازم هستند و در داخل شبکه ارائه نمی‌شوند شاید بتوانید آن‌ها را بدون هیچ هزینه‌ای از خارج از شبکه دریافت کنید.



اگر صورتحسابی دریافت کردید یا از شما خواسته شد که سهم بیمه‌شده را پرداخت کنید در حالیکه فکر می‌کنید نباید پرداخت کنید، می‌توانید یک فرم مطالبه به Health Net ارائه دهید. باید به صورت کتبی به Health Net بگویید که چرا مجبور هستید مبلغی را برای این مورد یا خدمات پرداخت کنید. Health Net ادعای شما را خواهد خواند و تصمیم می‌گیرد که امکان بازگشت دادن پول وجود دارد یا خیر. برای پرسیدن سؤالات مربوط به فرم مطالبه، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

ارجاع‌ها

در صورت نیاز، PCP شما را ارجاع داده و نزد متخصص می‌فرستد. متخصص در حقیقت پزشکی است که در یک زمینه پزشکی آموزش‌های بیشتری پشت سر گذاشته است. PCP شما برای انتخاب یک متخصص با شما همکاری خواهد کرد. مطب PCP می‌تواند در تعیین وقت ویزیت متخصص به شما کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است به ارجاع نیاز داشته باشند عبارتند از کارهای داخل مطب، عکس‌برداری با اشعه ایکس، کار آزمایشگاهی و بعضی از خدمات تخصصی.

PCP شما فرآیند ارجاع را آغاز می‌کند. PCP شما می‌داند که به مجوز نیاز دارید یا اینکه خودتان می‌توانید بدون واسطه وقت ملاقات بگیرید. اگر درباره نیاز به تأیید قبلی برای مراقبت متخصص یا بیمارستان سؤالی دارید، می‌توانید از طریق شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید. اگر برای تأیید نیاز به دریافت اطلاعات بیشتری از سوی PCP باشد، پردازش ارجاع‌های روتین می‌تواند تا حداکثر 5 روز کاری طول بکشد (از دوشنبه تا جمعه «روز کاری» محسوب می‌شوند)، اما ممکن است تا 28 روز تقویمی (14 روز از تاریخ درخواست اولیه به علاوه 14 روز اضافه در صورت درخواست تمدید) هم زمان ببرد. در بعضی موارد، ممکن است PCP درخواست کند ارجاع شما سریع‌تر انجام شود. ارجاع‌های تسریع‌شده (سریع) بیش از 72 ساعت طول نمی‌کشند. اگر در این فواصل زمانی پاسخی دریافت نکردید، لطفاً با طرح ما تماس بگیرید. اگر مشکل سلامتی دارید که به مراقبت پزشکی ویژه برای مدت طولانی نیاز دارد، ممکن است به یک ارجاع پایدار نیاز داشته باشید. این یعنی می‌توانید بدون نیاز به دریافت هر باره ارجاع، همان متخصص را برای بیش از یک بار ملاقات کنید.

اگر برای دریافت ارجاع پایدار با مشکل مواجه هستید یا می‌خواهید یک کپی از خطمشی ارجاع Health Net دریافت کنید، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای این موارد نیازی به ارجاع ندارید:

- ویزیت‌های PCP
- ویزیت‌های متخصص زنان و زایمان
- مراجعه برای مراقبت‌های فوری یا اضطراری
- خدمات حساس برای بزرگسالان مانند مراقبت در برابر آزار جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر با مرکز خدمات ارجاع و اطلاعات تنظیم خانواده کالیفرنیا به شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
- آزمایش HIV و مشاوره (فقط کودکان از سن 12 سال یا بزرگتر)
- درمان عفونت‌های مقاربتی (فقط کودکان از سن 12 سال یا بزرگتر)
- طب سوزنی (دو جلسه اول در هر ماه؛ جلسات بعد نیاز به ارجاع دارند)
- خدمات کایروپراکتیک (در صورت ارائه از سوی FQHC و RHC)
- خدمات پادمانی (در صورت ارائه از سوی FQHC و RHC)
- خدمات دندانپزشکی واجد شرایط
- ارزیابی اولیه سلامت روان
- مراقبت روزمره پیش از زایمان از سوی پزشکی که با Health Net همکاری می‌کند
- خدمات پرستار قابل‌دارای مجوز
- ارزیابی اولیه سلامت رفتاری توسط یک ارائه‌دهنده خدمات سلامت رفتاری که با Health Net همکاری می‌کند

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



افراد زیر سن قانونی هم برای این موارد نیازی به ارجاع ندارند:

- خدمات سلامت روان سرپایی برای:
 - سوءاستفاده جنسی یا جسمی
 - زمانی که ممکن است به خودتان یا دیگران آسیب بزنید
- مراقبت بارداری
- مراقبت پس از تعرض جنسی
- درمان سوءمصرف مواد مخدر و الکل

پیش تأیید

برای بعضی از انواع مراقبت، PCP یا متخصص شما باید قبل از ارائه خدمات به شما از Health Net اجازه بگیرد. به این کار ارائه مجوز از قبل، تأیید قبلی، یا پیش تأیید گفته می‌شود. به این معنی است که Health Net باید اطمینان پیدا کند که این مراقبت از نظر پزشکی لازم و مورد نیاز است.

هر مراقبت در صورتی لازم تلقی می‌شود که از نظر منطقی برای حفظ جان، جلوگیری از تشدید بیماری یا معلولیت و یا کاهش درد شدید ناشی از بیماری یا آسیب تشخیصی، به آن نیاز باشد.

خدمات زیر همیشه به تأیید قبلی نیاز دارند، حتی در صورتی که آن‌ها را از یک ارائه‌دهنده در داخل شبکه Health Net دریافت کنید:

- بستری در بیمارستان، در صورتی که اورژانسی نباشد
- خدمات خارج از ناحیه خدماتی Health Net
- جراحی سرپایی
- درمان بلندمدت در مرکز پرستاری
- درمان‌های تخصصی

برای بعضی از خدمات، به تأیید قبلی (دریافت مجوز از قبل) نیاز دارید. با توجه به قانون ایمنی و سلامت، بخش Health Net (2)1367(h) ظرف مدت 5 روز کاری پس از اینکه اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری به دست Health Net برسد، درباره پیش تأییدهای روزمره تصمیم‌گیری خواهد کرد.

برای درخواست‌هایی که در آن‌ها یک ارائه‌دهنده تعیین کند یا Health Net مشخص نماید که طی بازه زمانی استاندارد می‌تواند زندگی یا سلامت یا توانایی شما برای بازیابی، حفظ یا رسیدن به حداکثر کارکرد ممکن را به خطر بیندازد، Health Net تصمیم تسریع‌شده (سریع) در مورد تأییدیه قبلی اتخاذ خواهد کرد. Health Net در سریع‌ترین زمان ممکن با توجه به وضعیت سلامت شما و حداکثر تا 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات، مجوز را صادر خواهد کرد.

Health Net برای رد کردن پوشش یا خدمات، هیچ پولی به بازرسان پرداخت نمی‌کند. اگر Health Net درخواست را تأیید نکند، یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) از سوی Health Net برای شما ارسال خواهد شد. نامه NOA به شما اطلاع می‌دهد که در صورت مخالفت با تصمیم اتخاذ شده، چطور یک درخواست تجدیدنظر تنظیم کنید.

در صورت نیاز Health Net به اطلاعات یا زمان بیشتر برای بررسی درخواست شما، از سوی Health Net با شما تماس گرفته می‌شود.

هرگز برای مراقبت اورژانسی به تأییدیه قبلی نیازی ندارید، حتی اگر خارج از شبکه باشد. در صورت بارداری، این شامل زایمان نیز می‌شود.



نظرات دوم

ممکن است برای مراقبتی که ارائه‌دهنده ادعا می‌کند نیاز دارید یا درباره بیماری یا طرح درمان، به یک نظر دوم نیاز پیدا کنید. برای مثال، اگر مطمئن نیستید که به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید یا سعی کرده‌اید یک طرح درمانی را دنبال کنید اما هیچ نتیجه‌ای نگرفته‌اید، ممکن است به یک نظر دوم نیاز پیدا کنید.

اگر می‌خواهید نظر پزشک دیگری را نیز جویا شوید، می‌توانید یک خدمات‌دهنده شبکه را به دلخواه انتخاب کنید. اگر می‌خواهید نظر دوم را درباره تشخیص یک بیماری که توسط PCP انجام شده است دریافت کنید، این نظر دوم باید توسط یک PCP دیگر که در داخل شبکه پزشکان طرح ما قرار دارد ارائه شود. همچنین ممکن است نظر دوم از یک پزشک متخصص باشد که با مشکل پزشکی شما آشنایی دارد. اگر درباره تشخیص بیماری که توسط یک متخصص انجام شده درخواست نظر دوم دارید، این نظر دوم باید توسط یک انجمن پزشکی مستقل (IPA) یا گروه پزشکی با همان زمینه تخصصی انجام شود که در داخل شبکه طرح قرار دارد. اگر هیچ «متخصص مراقبت پزشکی دارای صلاحیت» در شبکه طرح وجود نداشته باشد، ما اجازه می‌دهیم (می‌پذیریم) که این نظر دوم توسط یک ارائه‌دهنده متخصص خارج از شبکه صادر شود. PCP شما می‌تواند برای دریافت نظر دوم، شما را به یک ارائه‌دهنده شبکه ارجاع بدهد. برای دریافت راهنمایی در انتخاب خدمات‌دهنده، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

اگر شما و ارائه‌دهنده شبکه درخواست نظر دوم داشته باشید و این نظر دوم توسط یک ارائه‌دهنده شبکه صادر شود، Health Net هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. برای دریافت یک نظر دوم از یک ارائه‌دهنده شبکه، به مجوز از طرف Health Net نیازی ندارید.

اگر هیچ ارائه‌دهنده‌ای در شبکه Health Net وجود نداشته باشد که بتواند نظر دوم را ارائه کند، Health Net هزینه گرفتن نظر دوم از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. Health Net ظرف مدت 5 روز کاری به شما اعلام می‌کند که آیا ارائه‌دهنده انتخابی از سوی شما برای نظر دوم تأیید شده است یا خیر. اگر بیماری مزمن، شدید یا جدی دارید یا جان شما در معرض تهدید فوری و جدی است، از جمله اینکه خطر از دست دادن جان، یکی از اعضای بدن یا عملکرد قسمتی از بدن وجود دارد، Health Net ظرف مدت 72 ساعت تصمیم خواهد گرفت.

اگر Health Net درخواست شما برای یک نظر دوم را رد کرد، می‌توانید درخواست تجدیدنظر بدهید. برای اطلاعات بیشتر درباره درخواست‌های تجدیدنظر به صفحه 73 این دفترچه مراجعه کنید.

متخصصین سلامت زنان

می‌توانید برای مراقبت لازم و تحت پوشش و ارائه خدمات مراقبتی پیشگیرانه و روزمره زنان، به یک متخصص سلامت زنان در داخل شبکه Health Net مراجعه کنید. برای دریافت این خدمات به ارجاع PCP نیازی ندارید. برای پیدا کردن متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط پرستاری شبانه‌روزی به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

مدت سفر و فاصله تا مرکز درمانی

Health Net باید استانداردهای مدت و فاصله سفر را برای درمان شما رعایت کند. این استانداردها کمک می‌کنند اطمینان حاصل شود که شما بدون نیاز به طی مسافت خیلی طولانی از محل زندگی‌تان، می‌توانید مراقبت مربوطه را دریافت کنید. استانداردهای مدت و فاصله سفر بسته به کانتی محل سکونت شما متفاوت هستند.

اگر Health Net قادر به ارائه خدمات به شما در استانداردهای مدت و فاصله سفر نباشد، استاندارد دیگری به نام استاندارد جایگزین دسترسی مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای مشاهده استانداردهای مدت و فاصله سفر Health Net برای محل سکونت خود، به www.healthnet.com مراجعه کنید یا با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



اگر نیاز به مراقبت درمانی از متخصص دارید و آن خدمات‌دهنده دورتر از محل سکونت شما می‌باشد، می‌توانید با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید تا در دریافت مراقبت از یک متخصص نزدیکتر به شما راهنمایی‌تان کنند. اگر Health Net نتواند از یک متخصص نزدیکتر برای شما درمان فراهم کند، می‌توانید از Health Net بخواهید که ترتیب حمل و نقل شما به مطب یک متخصص حتی اگر از محل سکونتتان دور باشد را بدهد. جایی دور محسوب می‌شود که نتوانید با استانداردهای مدت و فاصله سفر Health Net برای کانتی خود و صرف‌نظر از هر استاندارد جایگزین دسترسی که Health Net ممکن است برای زیپ کد شما استفاده کند، به آن متخصص مراجعه کنید.

دسترسی به موقع به مراقبت

| نوع قرار ملاقات | بازه زمانی که باید قرار تنظیم شود |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| قرار برای مراقبت فوری که نیاز به پیش تأیید (مجوز قبلی) ندارد | 48 ساعت |
| قرار برای مراقبت فوری که به پیش تأیید (مجوز قبلی) نیاز دارد | 96 ساعت |
| قرارهای ملاقات برای مراقبت اولیه و غیرفوری | 10 روز کاری |
| متخصص غیرفوری | 15 روز کاری |
| خدمات‌دهنده سلامت روان غیرفوری (غیرپزشک) | 10 روز کاری |
| قرار ملاقات غیرفوری برای خدمات کمکی در زمینه تعیین بیماری یا درمان آسیب، بیماری، یا سایر مشکلات سلامت | 15 روز کاری |
| زمان‌های انتظار تلفنی در طول ساعات کاری عادی | 10 دقیقه |
| ارزیابی خدمات پزشکی – خدمات 7/24 | خدماتت 7/24 services – در مدت کمتر از 30 دقیقه |
| مراقبت اولیه پیش از زایمان | 10 روز کاری |



مزایا و خدمات

مواردی که طرح سلامت شما پوشش می‌دهد

این بخش درباره خدماتی توضیح می‌دهد که برای یک عضو Health Net پوشش داده می‌شوند. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی لازم باشند و توسط خدمات‌دهنده داخل شبکه ارائه شوند، رایگان خواهند بود. طرح سلامت شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی ارائه‌شده توسط خدمات‌دهنده خارج از شبکه را پوشش دهد. اما باید این را از Health Net بخواهید. هر مراقبت در صورتی لازم تلقی می‌شود که از نظر منطقی برای حفظ جان، جلوگیری از تشدید بیماری یا معلولیت و یا کاهش درد شدید ناشی از بیماری یا آسیب تشخیصی، به آن نیاز باشد.

Health Net این نوع خدمات را پوشش می‌دهد:

- خدمات سرپایی (آمبولانسی)
- خدمات اضطراری
- آسایشگاه و مراقبت برای تسکین درد
- بستری در بیمارستان
- مراقبت پس از زایمان و نوزاد
- خدمات تغییر جنسیت
- داروهای تجویزی
- دستگاه‌ها و خدمات توانبخشی و بازپروری
- خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی مانند اسکن اشعه ایکس
- خدمات رفاهی و پیشگیرانه و مدیریت بیماری مزمن
- خدمات سلامت روان
- خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر
- خدمات اطفال
- خدمات بینایی
- انتقال پزشکی غیر اضطراری (NEMT)
- انتقال غیر پزشکی (NMT)
- خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)
- خدمات از راه دور سلامت

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدماتی که می‌توانید دریافت کنید، بخش‌های زیر را مطالعه نمایید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



مزایای Medi-Cal

خدمات سرپایی (آمبولانسی)

▪ واکسیناسیون بزرگسالان

می‌توانید بدون تأییدیه قبلی، از یک داروخانه یا خدمات‌دهنده شبکه واکسیناسیون بزرگسالان (تزریق) دریافت کنید. Health Net واکسن‌هایی که توسط کمیته مشورتی برای بخش اقدامات ایمن‌سازی (ACIP) مراکز کنترل و پیشگیری بیماری (CDC) توصیه شده باشند را تحت پوشش قرار می‌دهد.

▪ مراقبت آلرژیک

Health Net آزمایش و درمان آلرژی، از جمله از بین بردن حساسیت، کاهش حساسیت، یا مقاوم‌سازی در برابر حساسیت را پوشش می‌دهد.

▪ خدمات بی‌هوشی تخصصی

Health Net خدمات بی‌هوشی که از نظر پزشکی لازم هستند را در زمان دریافت مراقبت سرپایی، پوشش می‌دهد.

▪ خدمات کایروپراکتیک

Health Net خدمات کایروپراکتیک را پوشش می‌دهد؛ محدود به درمان ستون فقرات با روش‌های دستی. خدمات کایروپراکتیک محدود به دو جلسه در هر ماه به همراه طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و خدمات گفتاردرمانی هستند. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی بدهد.

اعضای زیر برای خدمات کایروپراکتیک واجد شرایط هستند:

- افراد زیر 21 سال؛
- زنان باردار تا پایان ماهی که 60 روز پس از پایان بارداری را دربرگیرد؛
- ساکنان مرکز پرستاری تخصصی، مرکز مراقبت واسطه‌ای یا مرکز بیماری‌های حاد؛ یا
- همه اعضا در صورتی که خدمات در بخش‌های سرپایی بیمارستان‌ها، FQHC یا RHC ارائه شود.

▪ خدمات دیالیز/همودیالیز

Health Net درمان‌های دیالیز را پوشش می‌دهد. Health Net در صورت تأیید PCP و Health Net همودیالیز (دیالیز مزمن) را هم پوشش می‌دهد.

▪ جراحی سرپایی

Health Net جراحی‌های سرپایی را پوشش می‌دهد. موارد لازم برای تشخیص بیماری، رویه‌هایی که گزینشی محسوب می‌شوند و رویه‌های درمانی خاص سرپایی که مستلزم تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) هستند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



▪ خدمات پزشکی

Health Net خدمات پزشکی که لازم هستند را تحت پوشش قرار می‌دهد.

▪ خدمات تخصصی پا (بیماری‌های پا)

Health Net خدمات پا درمانی دارای ضرورت پزشکی برای تشخیص و درمان پزشکی، جراحی، مکانیکی، دستی و برقی پای انسان را پوشش می‌دهد؛ از قبیل زانو و تاندون‌هایی که در پا تعبیه می‌شوند. همچنین درمان غیرجراحی ماهیچه‌ها و تاندون‌های پا که برای عملکرد پا تعیین‌کننده هستند نیز تحت پوشش قرار دارند.

▪ روش‌های درمانی

Health Net روش‌های درمانی مختلفی را پوشش می‌دهد، از جمله

- شیمی‌درمانی
- پرتو درمانی

خدمات سلامت روان

▪ خدمات سلامت روان بیماران سرپایی

○ Health Net بدون نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ارزیابی اولیه سلامت روان برای هر عضو را پوشش می‌دهد. شما می‌توانید در هر زمانی و بدون نیاز به ارجاع، ارزیابی سلامت روان را از هر خدمات‌دهنده مجاز سلامت روان در شبکه Health Net دریافت کنید.

○ برای تشخیص سطح اختلال در شما، PCP یا خدمات‌دهنده سلامت روان شما را به یک متخصص دیگر شبکه Health Net ارجاع می‌دهد تا غربالگری سلامت روان در مورد شما انجام شود. اگر نتایج غربالگری سلامت روان شما مشخص کنند که تحت فشار خفیف یا متوسط قرار دارید یا از اختلال ذهنی، عاطفی یا عملکرد رفتاری رنج می‌برید، Health Net می‌تواند خدمات سلامت روان را به شما ارائه کند. Health Net این خدمات سلامت روان را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و درمان سلامت روان به صورت فردی و گروهی (روان‌درمانی)
- تست روانشناسی در زمانی که از لحاظ پزشکی برای ارزیابی یک شرایط سلامت روانی مشخص شده است.
- ایجاد مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسئله
- خدمات سرپایی برای اهداف نظارت بر دارو درمانی.
- آزمایشگاه سرپایی، دارو، لوازم و مکمل‌ها
- مشاوره روانپزشکی

○ برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان که توسط Health Net ارائه می‌شوند، می‌توانید با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

○ اگر نتیجه غربالگری سلامت روان شما نشان دهد که اختلالی جدی یا نیاز به خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) دارید، PCP یا متخصص سلامت روان، شما را به برنامه سلامت روان کانتی ارجاع خواهد کرد تا مورد ارزیابی قرار بگیرید. برای اطلاعات بیشتر، «طرح شما چه مواردی را پوشش نمی‌دهد» در صفحه 52 را بخوانید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



خدمات اضطراری

▪ خدمات سرپایی و بستری بیمار که در یک وضعیت پزشکی اضطراری مورد نیاز هستند

Health Net همه خدماتی که برای درمان وضعیت اورژانسی رخ داده در ایالات متحده لازم باشند یا مستلزم بستری شما در بیمارستان‌های کانادا یا مکزیک باشند را پوشش می‌دهد. وضعیت اضطراری پزشکی یک وضعیت پزشکی است که با درد شدید و آسیب جدی همراه است. وضعیت به قدری جدی است که اگر فوراً به آن رسیدگی نشود، هر شخصی با دانش متوسط بهداشتی و پزشکی، گمان می‌کند در نتیجه آن:

- سلامت به شکل جدی به خطر می‌افتد؛ یا
- عملکردهای بدن آسیب جدی می‌بینند؛ یا
- عملکرد یکی از اعضا یا قسمت‌های بدن با اختلال جدی روبرو می‌شود؛ یا
- در صورت وجود درد زایمان در یک زن باردار، یعنی امکان زایمان در زمانی که یکی از موارد زیر صدق می‌کند:

- زمان کافی برای انتقال ایمن شما به یک بیمارستان دیگر پیش از زایمان وجود ندارد.
- انتقال ممکن است به سلامت یا ایمنی شما و یا فرزند متولد نشده، آسیب برساند.

▪ خدمات انتقال اورژانسی

Health Net خدمات آمبولانس را پوشش می‌دهد تا به شما کمک کند در وضعیت‌های اضطراری به نزدیک‌ترین مرکز مراقبت برسید. این بدان معنی است که وضعیت شما به قدری جدی است که راه‌های دیگر مراجعه به یک مرکز مراقب پزشکی ممکن است سلامتی یا زندگی شما را به خطر بیندازد. به جز خدمات اورژانسی که مستلزم بستری شدن شما در بیمارستان‌های کانادا یا مکزیک شود، هیچ خدمات دیگری در خارج از ایالات متحده تحت پوشش نیست.

آسایشگاه و مراقبت برای تسکین درد

Health Net مراقبت آسایشگاهی و خدمات تسکین درد که برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی کمک می‌کنند را برای کودکان و بزرگسالان تحت پوشش قرار می‌دهد.

مراقبت در آسایشگاه بیماری‌های لاعلاج مزایایی است که به بیماران مبتلا به بیماری وخیم ارائه می‌شود. این مداخله‌ای است که به جای درمان برای عمر بیشتر، عمدتاً بر مدیریت درد و علائم تمرکز دارد.

مراقبت در آسایشگاه بیماری‌های لاعلاج عبارتست از:

- خدمات پرستاری
- خدمات جسمی، کاری یا گفتاری
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات دستیاران مراقبت درمانی و خانگی
- تجهیزات و لوازم پزشکی
- داروها و خدمات بیولوژیکی
- خدمات مشاوره
- خدمات مستمر پرستاری به صورت 24 ساعته در دوره‌های بحرانی و در صورت لزوم برای نگهداری از افراد مبتلا به بیماری وخیم در خانه
- مراقبت استراحتی بستری برای حداکثر پنج روز متوالی در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- مراقبت بستری کوتاه‌مدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج

مراقبت تسکین‌دهنده مراقبت بیمار محور و خانواده‌محور است که با پیش‌بینی، پیشگیری و درمان رنج، کیفیت زندگی را افزایش می‌دهد. مراقبت تسکین‌دهنده مستلزم این نیست که عضو امید به زندگی شش ماه یا کمتر داشته باشد. مراقبت تسکین‌دهنده می‌تواند همزمان با درمان با هدف مداوا انجام شود.

بستری در بیمارستان

▪ خدمات بی‌هوشی تخصصی

Health Net در طول مدت بستری در بیمارستان، خدمات بیهوشی دارای ضرورت پزشکی را پوشش می‌دهد. متخصص بی‌هوشی در حقیقت ارائه‌دهنده‌ای است که در زمینه بی‌هوشی بیماران تخصص دارد. داروی بی‌هوشی نوعی دارو است که در طول بعضی فرآیندهای پزشکی استفاده می‌شود.

▪ خدمات بیمارستانی به بیماران بستری شده

Health Net مراقبت‌های بیمارستانی بستری دارای ضرورت پزشکی را اگر در بیمارستان پذیرش شوید پوشش می‌دهد.

▪ خدمات جراحی

Health Net عمل‌های جراحی دارای ضرورت پزشکی و انجام‌شده در بیمارستان را پوشش می‌دهد.

مراقبت پس از زایمان و نوزاد

Health Net این خدمات زایمان و نوزاد را پوشش می‌دهد:

- آموزش و کمک‌های تغذیه با شیر مادر
- مراقبت زمان زایمان و پس از زایمان
- مراقبت پیش از زایمان
- خدمات زایشگاه
- پرستار مامای دارای مجوز (CNM)
- مامای دارای مجوز (LM)
- تشخیص و مشاوره اختلالات ژنتیکی مرگبار
- تا 20 جلسه مشاوره برای زنان باردار یا فارغ‌شده از بارداری به منظور جلوگیری از افسردگی زایمان

مدیریت پرونده

می‌دانیم که برخی اعضا نیازهای خاص دارند. در این موارد، Health Net برای کمک به رفع نیازهای درمانی خاص، خدمات مدیریت پرونده را به اعضا ارائه می‌دهد. اگر نیازهای خاص درمانی یا سلامت رفتاری دارید، باردار یا معلول هستید، مدیران پرونده ما قادر به کمک به شما هستند. مدیران پرونده ما پرستاران یا مددکاران اجتماعی مجاز هستند. آن‌ها می‌توانند به شما در درک مشکلات جدی سلامت کمک کنند و درمان شما را با پزشکان هماهنگ کنند. وظیفه مدیر پرونده همکاری با شما و پزشکتان برای کمک به دریافت مراقبت‌های مورد نیاز شما می‌باشد.

این خدمات برای اعضای است که دچار مشکلات ناگهانی یا پیچیده سلامت شده‌اند و اغلب نیاز به مراجعه به پزشکان متعدد دارند. آن‌ها ممکن است نیاز به لوازم پزشکی یا کمک در خانه داشته باشند. شرایطی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- جراحات
- سرطان



- دیابت
- بیماری‌های مزمن انسداد ریوی (COPD)
- بیماری مرحله نهایی نارسایی کلیه
- نارسایی قلبی
- بیماری داسی گویچه
- اسکروز چندگانه
- بیماری کلیوی یا مجاری ادراری
- HIV/ایدز
- هموفیلی
- افسردگی
- اضطراب

داروهای تجویزی

داروهای تحت پوشش

خدمات‌دهنده شما می‌تواند داروهایی برای شما تجویز کند که در فهرست داروهای ترجیحی (PDL) Health Net قرار دارند و مشمول استثناها و محدودیت‌هایی هستند. گاهی به Health Net PDL دارونامه هم گفته می‌شود. داروهای موجود در PDL ایمن و برای هدف تجویز شده مؤثر هستند. یک گروه از پزشکان و داروسازان این فهرست را به‌روز کرده‌اند.

- به‌روز کردن این فهرست کمک می‌کند اطمینان پیدا کنیم داروهای موجود در آن امن و تأثیرگذار هستند.
- اگر پزشک شما فکر می‌کند باید دارویی مصرف کنید که در این فهرست نیست، باید با Health Net تماس بگیرید و پیش از مصرف دارو توسط شما، درخواست پیش تأیید بدهد.

لطفاً توجه داشته باشید که وجود دارو در PDL تضمین نمی‌کند که پزشک شما همان دارو را برای یک مشکل پزشکی به خصوص تجویز کند. برای اطلاع از اینکه داروی خاصی در Health Net PDL قرار دارد یا برای دریافت یک کپی از PDL، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید PDL را در www.healthnet.com ببابید.

گاهی اوقات پیش از تجویز یک دارو از سوی ارائه‌دهنده، لازم است Health Net آن را تأیید کند. Health Net ظرف مدت 24 ساعت این درخواست‌ها را بررسی و درباره آن تصمیم‌گیری می‌کند.

- اگر فکر می‌کنید به آن دارو نیاز دارید، یک داروساز یا اتاق فوریت پزشکی می‌تواند به اندازه مصرف 72 دارو در اختیار شما قرار بدهد. Health Net هزینه مقدار داروی اضطراری را پرداخت خواهد کرد.
- اگر Health Net به یک درخواست پاسخ منفی بدهد، از سوی Health Net یک نامه برای شما ارسال خواهد شد تا به شما درباره دلیل پاسخ منفی و داروهایی دیگری که می‌توانید برای درمان استفاده کنید، اطلاع بدهد.

داروخانه‌ها

اگر می‌خواهید داروهای تجویزی خود را دریافت کنید، باید داروی نسخه خود را از داروخانه‌ای تهیه کنید که با Health Net کار می‌کند. می‌توانید فهرست داروخانه‌هایی که با Health Net کار می‌کنند را در فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان Health Net به آدرس www.healthnet.com مشاهده کنید. همچنین می‌توانید از طریق تماس با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 یک داروخانه نزدیک ببابید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



پس از انتخاب یک داروخانه، نسخه خود را به آن داروخانه ببرید. خدمات‌دهنده شما نیز می‌تواند آن را از طرف شما به داروخانه ارسال کند. نسخه را به همراه کارت شناسایی Health Net به مسئول داروخانه بدهید. مطمئن شوید که داروخانه از تمام داروهایی که مصرف می‌کنید و حساسیت‌هایی که دارید، مطلع است. اگر درباره نسخه خود سوالی دارید، حتماً از پزشک داروخانه بپرسید.

فقط اعضای کانتی لس آنجلس:

اگر در کانتی لس آنجلس زندگی می‌کنید، می‌توانید یک PCP انتخاب کنید که طرف قرارداد طرح ما یا طرح قراردادی ما، Molina Healthcare کالیفرنیا (Molina)، است. اگر یک PCP انتخاب کنید که با Molina همکاری می‌کند، داروهای خود را از داروخانه‌هایی دریافت می‌کنید که طرف قرارداد Molina هستند و از فهرست داروهای ترجیحی Molina استفاده می‌کنند. برای دریافت یک کپی از فهرست داروهای ترجیحی Molina، با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

دستگاه‌ها و خدمات توانبخشی و بازپروری

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

▪ طب سوزنی

Health Net تمام خدمات طب سوزنی برای جلوگیری، اصلاح یا تسکین دردهای شدید، دائمی و مزمن در نتیجه بیماری‌های پزشکی که به صورت عمومی شناخته شده‌اند را پوشش می‌دهد. خدمات طب سوزنی برای بیماران سرپایی (با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن‌ها) به دو جلسه در هر ماه به همراه خدمات شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتار درمانی محدود می‌شود. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

▪ شنوایی‌سنجی (شنوایی)

Health Net خدمات شنوایی‌سنجی را پوشش می‌دهد. شنوایی‌سنجی سرپایی محدود به دو جلسه در هر ماه به همراه خدمات طب سوزنی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتار درمانی هستند. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

▪ درمان‌های سلامت رفتاری

درمان‌های سلامت رفتاری (BHT) خدمات و برنامه‌های درمانی را در بر می‌گیرند، برای مثال تحلیل رفتاری کاربردی و برنامه دخالت رفتاری بر پایه شواهد، که تلاش می‌کنند عملکرد فرد را تا حداکثر میزان ممکن رشد بدهند یا بازیابی نمایند.

خدمات BHT مهارت‌ها را از طریق استفاده از مشاهده رفتاری و تقویت، یا از طریق آموزش هر مرحله از رفتار هدفمند، آموزش می‌دهند. خدمات BHT بر اساس شواهد قابل استناد بوده و آزمایشی نیستند. از جمله مثال‌های خدمات BHT می‌توان به دخالت رفتاری، بسته‌های دخالت رفتاری شناختی، درمان رفتاری جامع و تحلیل رفتاری کاربردی، اشاره کرد.

خدمات BHT باید از نظر پزشکی لازم باشند، از سوی یک پزشک یا روان‌شناس دارای گواهی تجویز شوند، به تأیید طرح برسند و به شکلی ارائه شوند که با طرح درمان تأییدشده هماهنگ باشند.



■ **آزمایشات بالینی سرطان**

آزمایش‌های بالینی اگر به پیشگیری، شناسایی یا درمان سرطان یا سایر بیماری‌های تهدیدکننده حیات مرتبط باشند و اگر پژوهش توسط سازمان غذا و داروی آمریکا (FDA)، مراکز کنترل و پیشگیری بیماری (CDC) یا مراکز خدمات Medicare یا Medicaid (CMS) انجام شوند تحت پوشش Health Net قرار دارند. پژوهش‌ها باید به تأیید مؤسسات ملی سلامت، سازمان غذا و داروی آمریکا (FDA)، وزارت دفاع آمریکا یا سازمان کهنه‌سربازان آمریکا رسیده باشند.

■ **توانبخشی قلبی عروقی**

Health Net خدمات توانبخشی قلبی عروقی برای بیماران سرپایی و بستری شده را پوشش می‌دهد.

■ **جراحی زیبایی**

جراحی زیبایی که به منظور تغییر شکل ساختار عادی بدن به منظور بهبود ظاهری انجام شود تحت پوشش Health Net قرار ندارد.

■ **تجهیزات پزشکی بادوام (DME)**

Health Net خرید یا اجاره لوازم، تجهیزات و خدمات پزشکی که از سوی پزشک تجویز شده‌اند را پوشش می‌دهد. اقلام DME تجویزی ممکن است اگر برای حفظ عملکردهای بدن در انجام فعالیت‌های روزمره یا برای جلوگیری از ناتوانی عمده فیزیکی دارای ضرورت پزشکی باشند تحت پوشش قرار بگیرند. تجهیزات، امکانات و وسایل راحتی، آسایش یا لوکس تحت پوشش Health Net قرار ندارد.

■ **تغذیه روده‌ای و فرار روده‌ای**

این روش‌های تغذیه بدن وقتی مورد استفاده قرار می‌گیرند که یک مشکل جسمانی مانع غذا خوردن عادی شما شود. Health Net محصولات روده‌ای و فرار روده‌ای را در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشند تحت پوشش قرار می‌دهد.

■ **سمعک‌ها**

Health Net در صورتی سمعک‌ها را پوشش می‌دهد که شنوایی شما آزمایش شده باشد و از سوی پزشک نسخه دریافت کرده باشید. همچنین Health Net ممکن است اجاره، تعویض و جایگزینی باتری برای اولین سمعک را هم پوشش بدهد.

■ **خدمات سلامت در منزل**

Health Net خدمات سلامت ارائه‌شونده در منزل را در صورت تجویز پزشک و داشتن ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

■ **لوازم، تجهیزات و دستگاه‌های پزشکی**

Health Net لوازم پزشکی تجویزی پزشک را پوشش می‌دهد. Health Net تجهیزات مربوط به بی اختیاری در ادرار را زمانی پوشش می‌دهد که از سوی پزشک تجویز و توسط تولیدکننده عضو طرح تهیه شده باشد.



- **کاردرمانی**
Health Net تمام خدمات کاردرمانی، از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، خدمات مشاوره، آموزش و درمان را پوشش می‌دهد. خدمات کاردرمانی محدود به دو جلسه در هر ماه به همراه طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و خدمات گفتاردرمانی هستند. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.
- **ارتودنسی/پروتز**
Health Net تجهیزات ارتودنسی و پروتز و خدماتی که از نظر پزشکی ضروری بوده و توسط پزشک، پاپزشک، دندانپزشک یا خدمات‌دهنده غیرپزشک تجویز شده باشند را پوشش می‌دهد. این ایمپلنت دستگاه‌های شنوایی، پروتز سینه/سوتین ماستکتومی، گن و پروتز مخصوص سوختگی به منظور بازیابی عملکرد یا جایگزینی قسمتی از بدن یا برای پشتیبانی از قسمت‌های ضعیف یا تغییر شکل یافته بدن را نیز شامل می‌شود.
- **لوازم استومی و ارولوزی**
کیسه استومی، سوند ادرار، کیسه تخلیه، لوازم و چسب تزریق تحت پوشش Health Net قرار دارد. این شامل تجهیزات یا امکانات لوکس یا لوازمی که برای آسایش، راحتی باشند نمی‌شود.
- **درمان فیزیکی**
Health Net تمام خدمات درمان فیزیکی، از جمله ارزیابی درمان فیزیکی، برنامه‌ریزی درمان، خدمات مشاوره، آموزش و درمان و استفاده از داروهای مربوط به آن‌ها را پوشش می‌دهد.
- **توانبخشی ریوی**
Health Net توانبخشی ریوی که از نظر پزشکی لازم بوده و توسط پزشک تجویز شده است را پوشش می‌دهد.
- **خدمات ترمیمی**
جراحی ترمیمی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن به منظور بهبود یا ایجاد ظاهر تا حد امکان عادی تحت پوشش Health Net قرار دارد. ساختارهای غیرعادی بدن آن‌هایی هستند که به دلیل نواقص مادرزادی، نابهنجاری‌های رشدی، ضربه جسمی، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد شوند.
- **مرکز خدمات مراقبت حرفه‌ای**
Health Net خدمات مراکز مراقبت حرفه‌ای را در زمان وجود نیاز پزشکی پوشش می‌دهد اگر شما دچار معلولیت بوده و به سطح بالایی از مراقبت نیاز داشته باشید. این خدمات شامل اتاق و زندگی شبانه‌روزی در مرکز دارای مجوز و دارای مراقبت حرفه‌ای به صورت 24 ساعته می‌شود.
- **گفتاردرمانی**
Health Net گفتاردرمانی که از نظر پزشکی لازم است را پوشش می‌دهد. خدمات گفتاردرمانی محدود به دو جلسه در هر ماه به همراه خدمات طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و کاردرمانی هستند. Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.



■ خدمات تغییر جنسیت

Health Net خدمات تراجنسیتی (خدمات تعیین جنسیت) را به عنوان مزایا در صورتی پوشش می‌دهد که ضرورت پزشکی داشته باشند یا واجد شرایط لازم برای جراحی ترمیمی باشند.

همه مزایای تحت پوشش برای درمان اختلال هویت جنسی (GID) مستلزم دریافت تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) هستند. این درمان با آخرین نسخه سند انجمن حرفه‌ای جهانی برای سلامت افراد تراجنسی (WPATH)، استانداردهای مراقبت برای سلامت افراد تراجنسی، فراجنسی و با جنسیت متفاوت و معیارهای Medi-Cal مطابقت دارد. بدین منظور، یک کارشناس ذی‌صلاح که در این زمینه آموزش دیده است و مطابق با دستورالعمل‌های WPATH و Medi-Cal باید اختلال هویت جنسی یا GID را در عضو تشخیص داده باشند.

مزایای تحت پوشش شامل موارد زیر می‌شوند:

- روان‌درمانی،
- درمان هورمونی مداوم،
- تست آزمایشگاهی برای نظارت روی درمان هورمونی، و
- جراحی‌های تغییر جنسیتی که عمل زیبایی نیستند.

جراحی تغییر جنسیت (GRS) زمانی پوشش داده می‌شود که عضو GID داشته باشد:

- حداقل 18 سال سن داشته باشد،
- ظرفیت کافی برای رضایت آگاهانه را داشته باشد،
- و معیار WPATH برای انجام عمل جراحی وجود داشته باشد.

جراحی ایمپلنت سینه (و خدمات مربوطه دارای ضرورت پزشکی) برای اعضای مرد-به-زن تنها در صورتی تحت پوشش هستند که آزمایش هورمون‌درمانی موجب بزرگ شدن سینه نشده باشد.

برای اطلاعات بیشتر، با مرکز تماس مشتریان **Health Net** به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی

Health Net خدمات آزمایشگاهی و عکسبرداری به صورت سرپایی و بستری را در صورت ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. فرآیندهای تصویربرداری پیشرفته مختلف با توجه به الزامات پزشکی پوشش داده می‌شوند. این خدمات وقتی توسط پزشک تجویز شوند، توسط خدمات‌دهنده عضو طرح ارائه شوند یا در موارد اورژانسی تحت پوشش خواهند بود.

خدمات رفاهی و پیشگیرانه و مدیریت بیماری مزمن

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

- کمیته مشورتی برای واکسن‌های توصیه‌شده از سوی بخش اقدامات ایمن‌سازی
- خدمات تنظیم خانواده
- منابع بهداشتی و توصیه‌های بخش آینده روشن پیاده‌سازی سرویس
- خدمات پیشگیرانه برای زنان که از سوی انجمن پزشکی توصیه شده است
- خدمات ترک سیگار
- خدمات پیشگیرانه توصیه‌شده توسط کارگروه خدمات پیشگیرانه ایالات متحده آمریکا (United States Preventive Services Task Force A و B)

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
 یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



خدمات تنظیم خانواده به افرادی ارائه می‌شود که در سن فرزندآوری هستند تا بتوانند تعداد و فاصله فرزندانشان را مشخص کنند. این خدمات شامل تمام روش‌های کنترل بارداری مورد تأیید سازمان غذا و دارو می‌باشد. PCP طرح Health Net و متخصصان زنان و زایمان آماده ارائه خدمات تنظیم خانواده هستند.

برای دریافت خدمات تنظیم خانواده علاوه بر این می‌توانید یک پزشک یا کلینیک که با Health Net در ارتباط نیست را انتخاب کنید، بدون اینکه به تأیید قبلی از سوی Health Net نیاز باشد. خدمات از سوی خدمات‌دهنده خارج از شبکه که مرتبط با تنظیم خانواده نباشد ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، با 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

مدیریت بیماری/هدایت سلامت

ما در Health Net تمام تلاش خود را می‌کنیم که اعضایمان بتوانند خدمات درمانی و اجتماعی مورد نیاز خود را در زمان نیاز دریافت کنند. ما این کار را از طریق آموزش و کمک شخصی توسط کادر مدیریت درمان انجام می‌دهیم. هدف از این خدمات افزایش کیفیت درمان شما و کمک به شما در بهبود سلامتتان است. برنامه‌های ما برای مدیریت بیماری‌ها عبارتند از:

- اسم
- دیابت
- نارسایی قلبی

همه برنامه‌های ما در راستای کمک به شما در درک سلامت خود و مدیریت فعالانه آن است. ما برای کمک به شما در اموری مانند موارد زیر آماده هستیم:

- نحوه مصرف دارو
- کدام آزمایش‌های غربالگری را انجام دهید
- چه زمانی با پزشک تماس بگیرید

برای کمک به شما در آگاهی و کنترل وضعیتتان، ابزارهایی در اختیارتان قرار می‌دهیم. برای اطلاعات بیشتر یا برای معرفی خود، با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید (برای TTY، با رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید و شماره مرکز خدمات اعضا را بدهید: 1-800-675-6110) درخواست کنید که با راهنمای مدیریت بیماری صحبت کنید.

برنامه پیشگیری از بیماری قند

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP) یک برنامه شاهد محور تغییر سبک زندگی است. این برنامه به منظور پیشگیری یا ایجاد تأخیر در شروع دیابت نوع 2 بین افراد مبتلا به پیش‌دیابت طراحی شده است. طول این برنامه یک سال است. برای اعضای واجد شرایط می‌تواند سال دوم را نیز شامل شود. برخی پشتیبانی‌ها و تکنیک‌های سبک زندگی مورد تأیید برنامه عبارتند از:

- ارائه راهنمایی از سوی همگروه‌ها
- آموزش نظارت شخصی و حل مسئله
- ارائه دلگرمی و بازخورد
- ارائه مطالب آگاهی‌بخش برای اهداف حمایتی
- کنترل روزمره وزن برای کمک به تحقق اهداف

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



اعضایی که مایل به پیوستن به DPP هستند، باید واجد شرایط لازم برای برنامه باشند. برای اطلاعات بیشتر درباره برنامه و شرایط لازم آن، با Health Net تماس بگیرید.

خدمات اختلال مصرف مواد مخدر

این طرح غربالگری های سوء مصرف الکل و مشاوره سلامت رفتاری برای سوء مصرف الکل را پوشش می دهد. خدمات برای بزرگسالان (18 سال به بالا) که عوارض مربوط به سوء مصرف الکل و مواد مخدر دارند به طور رایگان ارائه می شود. خدمات تحت پوشش برای سوء مصرف الکل عبارتند از:

- یک معاینه تشخیصی تمدید یافته برای مصرف خطرناک الکل در هر سال (ابزار معاینه تشخیصی که از شما برای اطلاعات بیشتری در مورد مصرف الکل سؤال میکند)
- سه جلسه مداخله به مدت 15 دقیقه در هر سال تا در مورد مصرف خطرناک الکل صحبت شود

طرح همچنین درمان بستری برای اوردوز حاد الکل یا مواد مخدر را در صورت داشتن ضرورت پزشکی پوشش می دهد.

خدمات اطفال

این طرح موارد زیر را پوشش می دهد

- خدمات غربالگری اولیه و دوره ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT).
- اگر شما یا فرزندتان کمتر از 21 سال سن دارید، Health Net ویزیت های سلامت کودک را پوشش می دهد. ویزیت های سلامت کودک مجموعه جامعی از خدمات پیش گیرانه، غربالگری، تشخیصی و درمانی است.
- Health Net وقت قبلی تعیین می کند و برای کمک به اینکه کودکان درمان مورد نیازشان را دریافت کنند، ترتیب حمل و نقل را نیز می دهد.
- درمان پیش گیرانه می تواند شامل چک آپ های منظم و غربالگری ها برای کمک به پزشک در یافتن زودهنگام مشکل باشد. چک آپ های منظم به پزشک شما کمک می کند تا هرگونه مشکل پزشکی، دندان پزشکی، بینایی، شنوایی، سلامت روان و اختلالات مصرف مواد مخدر را پیدا کند. Health Net خدمات غربالگری (شامل ارزیابی سطح سرب در خون) را در هر زمان که نیاز به آن ها باشد پوشش می دهد؛ حتی اگر زمان آن در طول چک آپ منظم شما نباشد. درمان پیش گیرانه می تواند تزریق هایی که شما یا کودکان نیاز دارید را نیز دربرگیرد. Health Net باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت نام شده هنگام ویزیت های سلامت، تزریق های مورد نیاز را دریافت می کنند.
- وقتی در چک آپ یا غربالگری یک مشکل جسمی یا روانی یافت شود، ممکن است درمانی برای رفع یا بهبود آن مشکل وجود داشته باشد. اگر درمان به لحاظ پزشکی مورد نیاز باشد و Health Net مسئول پرداخت هزینه های آن باشد، آن گاه Health Net آن درمان را به طور رایگان پوشش می دهد. این خدمات شامل موارد زیر می شوند:
 - پزشک، پرستار و مراقبت بیمارستانی
 - تزریق های لازم برای سلامت شما
 - درمان های جسمی، گفتاری/زبانی و کاردرمانی
 - خدمات سلامت خانگی که می تواند شامل تجهیزات پزشکی، اقلام و لوازم باشد
 - درمان بینایی و شنوایی که می تواند شامل عینک و سمعک شود
 - درمان سلامت رفتاری برای اختلال طیف اوتیسم و سایر ناتوانی های رشدی
 - مدیریت پرونده، مدیریت پرونده هدفمند و آموزش سلامت
 - جراحی ترمیمی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن که در نتیجه نواقص مادرزادی، نابهنجاری های رشدی، ضربه، عفونت، تومور یا بیماری به وجود آمده اند و کمک به بهبود کارکرد آن ها یا ایجاد ظاهری عادی.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- اگر درمان ضرورت پزشکی داشته باشد و Health Net مسئول پرداخت هزینه‌های آن نباشد، آن‌گاه Health Net به شما کمک می‌کند درمان مورد نیاز خود را دریافت کنید. این خدمات شامل موارد زیر می‌شوند:
 - خدمات درمانی و توانبخشی برای سلامت روان و اختلالات مصرف مواد مخدر
 - درمان مشکلات دندانی که ارتودنسی را نیز شامل می‌شود
 - خدمات پرستاری خصوصی

خدمات بینایی

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

- معاینه منظم چشم هر 24 ماه یک بار؛ Health Net ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.
- عینک (قاب و لنز) هر 24 ماه یک بار؛ لنزهای تماسی در صورت نیاز برای بیماری‌هایی مانند آفاکیا، آئیریدیا و قوز قرنیه.

انتقال پزشکی غیر اضطراری (NEMT)

زمانی که از نظر جسمی یا پزشکی نمی‌توانید خود را با استفاده از خودرو، اتوبوس، قطار یا تاکسی به مرکز پزشکی، دندانپزشکی، سلامت روان و ترک اعتیاد برسانید و هزینه بیماری جسمی یا مشکل پزشکی شما به عهده طرح است، حق دارید از حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی (NEMT) استفاده کنید. پیش از دریافت NEMT باید از طریق پزشک خود برای دریافت خدمات درخواست بدهید تا او با توجه به وضعیت پزشکی شما، نوع مناسب حمل و نقل را تجویز کند.

NEMT می‌تواند یک آمبولانس، ون سرپوشیده، ون مخصوص ویلچر یا حمل و نقل فرودگاهی باشد. NEMT یک خودرو، اتوبوس یا تاکسی نیست. Health Net به شما اجازه می‌دهد برای رسیدن به محل ملاقات، با کم‌هزینه‌ترین NEMT نیازهای پزشکی خود را برآورده کنید. این یعنی، به عنوان مثال، اگر از نظر جسمی یا پزشکی می‌توانید با ون مخصوص ویلچر جابجا شوید، Health Net هزینه استفاده از آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. شما تنها در صورتی حق دارید از حمل و نقل استفاده کنید که وضعیت پزشکی شما هرگونه جابجایی زمینی را برای شما ناممکن کند.

NEMT باید زمانی استفاده شود که:

- همانگونه که در مجوز مورد تأیید پزشک مشخص شده است، از نظر جسمی یا پزشکی به آن نیاز است؛ یا شما از نظر جسمی یا پزشکی نمی‌توانید برای رسیدن به قرار ملاقات خود از اتوبوس، تاکسی، خودروی شخصی یا ون استفاده کنید.
- به دلیل ناتوانی جسمی یا روانی خود لازم است راننده برای رفت و آمد به محل زندگی، خودرو یا محل درمان به شما کمک کند.
- این امر از قبل با اجازه کتبی از سوی پزشک، به تأیید Health Net رسیده است.

برای درخواست خدمات NEMT که از سوی پزشک برای شما تجویز شده است، لطفاً حداقل 5 روز کاری قبل از نوبت ویزیت خود (از دوشنبه تا جمعه) با Health Net به شماره

(TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. برای قرار ملاقات‌های فوری، لطفاً در اسرع وقت تماس بگیرید. لطفاً در زمان تماس کارت شناسایی عضویت خود را آماده کنید.



محدودیت‌های NEMT

در صورت تجویز از سوی یک ارائه‌دهنده، هیچ محدودیتی برای دریافت NEMT در رفت و آمد به محل ویزیت پزشکی، دندانپزشکی، سلامت روان و اختلال سوءمصرف مواد مخدر تحت پوشش Health Net وجود ندارد. اگر نوع قرار ملاقات تحت پوشش Medi-Cal باشد اما نه از طریق طرح سلامت، طرح سلامت شما کار برنامه‌ریزی حمل نقل را انجام می‌دهد یا در انجام آن به شما کمک خواهد کرد.

برای چه مواردی انجام نمی‌شود؟

اگر وضعیت جسمی یا پزشکی شما این امکان را بدهد که برای رسیدن به محل ملاقات از خودروی شخصی، اتوبوس، تاکسی یا سایر روش‌های حمل و نقل در دسترس استفاده کنید، خدمات حمل و نقل ارائه نخواهد شد. اگر خدمات مربوطه تحت پوشش Medi-Cal نباشد، حمل و نقل ارائه نخواهد شد. فهرست خدمات تحت پوشش در این دفترچه عضو قرار دارد.

هزینه‌های عضو

زمانی که حمل و نقل به تأیید Health Net رسیده باشد، هیچ هزینه دریافت نخواهد شد.

انتقال غیرپزشکی (NMT)

زمانی می‌توانید از حمل و نقل غیرپزشکی (NMT) استفاده کنید که:

- به محل قرار ملاقات برای یکی از خدمات Medi-Cal می‌روید که توسط ارائه‌دهنده شما تأیید شده است.
- دریافت داروی نسخه‌ای و لوازم پزشکی.

Health Net به شما اجازه می‌دهد برای رسیدن به قرار ملاقات پزشکی خود که مربوط به خدمات تحت پوشش Medi-Cal است، از یک خودروی شخصی، تاکسی یا سایر روش‌های حمل نقل عمومی/خصوصی استفاده کنید. Health Net بازپرداخت هزینه بر اساس هر مایل را زمانی انجام می‌دهد که حمل و نقل با خودروی شخصی و با هماهنگی خود شخص ذی‌نفع انجام گرفته باشد، نه از طریق کارگزار حمل نقل، کارت رایگان اتوبوس، کوپن تاکسی یا بلیط قطار.

قبل از دریافت تأییدیه برای بازپرداخت هزینه بر اساس مایل، باید از طریق تلفن، ایمیل یا حضوری به Health Net اعلام کنید که سعی کردید همه گزینه‌های معقول حمل و نقل دیگر را دریافت کنید اما موفق نشدید. Health Net اجازه می‌دهد از ارزان‌ترین نوع NMT که با نیازهای شما همخوانی دارد استفاده شود.

برای درخواست خدمات NMT که از سوی ارائه‌دهنده شما تأیید شده‌اند، لطفاً حداقل 5 روز کاری (دوشنبه-جمعه) قبل از نوبت ویزیت یا زمانی که یک ویزیت فوری دارید در اسرع وقت با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. لطفاً در زمان تماس کارت شناسایی عضویت خود را آماده کنید.

محدودیت‌های NMT

در صورت تأیید از سوی یک ارائه‌دهنده، هیچ محدودیتی برای دریافت NMT در رفت و آمد به محل ویزیت پزشکی، دندانپزشکی، سلامت روان و اختلال سوءمصرف مواد مخدر تحت پوشش وجود ندارد. اگر نوع قرار ملاقات تحت پوشش Medi-Cal باشد اما نه از طریق طرح سلامت، طرح سلامت شما کار برنامه‌ریزی حمل نقل را انجام می‌دهد یا در انجام آن به شما کمک خواهد کرد.



برای چه مواردی انجام نمی‌شود؟

NMT شامل موارد زیر نمی‌شود:

- آمبولانس، ون برانکار، ون صندلی چرخدار یا روش دیگری از NEMT که برای دریافت خدمات تحت پوشش ضرورت پزشکی داشته باشد.
- شما برای رفت و برگشت به منزل، ماشین یا محل مداوا به واسطه عارضه جسمانی یا روانی به کمک راننده نیاز دارید.
- این خدمات تحت پوشش Medi-Cal نباشد.

هزینه‌های عضو

زمانی که حمل و نقل به تأیید Health Net رسیده باشد، هیچ هزینه دریافت نخواهد شد.

خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)

این مزایای LTSS برای اعضای واجد شرایط تحت پوشش Health Net می‌باشند:

- خدمات مرکز پرستاری تخصصی مورد تأیید Health Net
- خدمات اجتماع‌محور و خانگی (HCBS) مورد تأیید Health Net

فقط برای کانتی‌های لس آنجلس و سن دیگو

- برنامه خدمات چند منظوره برای سالمندان (MSSP): چنانچه 65 سال یا بیشتر سن دارید و دچار ناتوانی بوده و واجد شرایط استقرار در مراکز پرستاری هستید اما ترجیح می‌دهید در منزل خود بمانید، شاید واجد شرایط دریافت خدمات MSSP باشید. MSSP به شما امکان می‌دهد تا به عنوان جایگزینی برای استقرار در مراکز پرستاری، به طور ایمن در منزل خود بمانید. MSSP:
 - مراقبت از بزرگسالان در طول روز / مرکز حمایت
 - مساعده مسکن/ تعمیرات جزئی خانه
 - کمک در زمینه امور روزانه و مراقبت‌های شخصی
 - سرپرستی محافظتی
 - مدیریت مراقبت‌ها
 - مراقبت استراحتی (در خانه یا خارج از خانه)
 - حمل و نقل
 - خدمات وعده غذایی – پناهگاه‌های جمعی / تحویل درب خانه
 - اطمینان اجتماعی / مشاوره درمانی
 - خدمات ارتباطی/ ترجمه کتبی/ ترجمه شفاهی
 - تغییرات محیطی برای دسترس‌پذیری
 - سیستم پاسخ اورژانس فردی (PERS)/ دستگاه ارتباطی
 - مدیریت مالی

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- **مرکز مراقبت و پرستاری حرفه‌ای یا «SNF» (مراقبت نیمه‌حاد/متوسط) – طرح ما خدمات ارائه‌شده در مراکز پرستاری حرفه‌ای (SNF) را پوشش می‌دهد. اگر از لحاظ جسمانی دچار ناتوانی و از کارافتادگی باشید و نیاز به مراقبت‌های گسترده داشته باشید ممکن است بتوانید از خدمات SNF استفاده کنید. خدمات SNF باید توسط یک پزشک طرح یا کارشناس رسمی پرستاری تجویز شود و در یک مرکز پرستاری تخصصی مجاز (SNF) ارائه گردد. خدمات تحت پوشش عبارتند از:**
 - مراقبت‌های پرستاری تخصصی 24 ساعته.
 - تخت و مورد (وعده‌های غذایی روزانه).
 - مدیریت پرونده.
 - کارهای رادیولوژی و آزمایشگاهی.
 - فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی.
 - داروهای تجویزی و مصرف داروها.
 - لوازم، دستگاه‌ها و تجهیزات پزشکی.

برای همه کانتی‌ها:

- **خدمات اجتماع‌محور بزرگسالان (CBAS):** اگر 18 سال یا بیشتر سن داشته باشید و مشکلات سلامت شما مراقبت از خودتان را برایتان مشکل کرده باشد و به کمک اضافی نیاز داشته باشید، ممکن است واجد شرایط CBAS باشید. اگر واجد شرایط باشید، به شما کمک می‌کنیم مرکزی پیدا کنید که به بهترین وجه نیازهای شما را برآورده کند. چنانچه مرکز CBAS در منطقه شما نباشد، ما به شما کمک می‌کنیم تا یک مرکز دیگر برای خدمات اجتماع‌محور و خانگی پیدا کنید.

○ می‌توانید خدمات زیر را از یک مرکز CBAS دریافت کنید:

- ارزیابی انفرادی
- خدمات پرستاری حرفه‌ای
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی
- خدمات سلامت روان
- فعالیت‌های درمانی
- خدمات اجتماعی
- مراقبت شخصی
- وعده‌های غذایی
- مشاوره تغذیه
- حمل و نقل رفت و برگشت بین خانه و مرکز CBAS

اعضای هماهنگی مراقبت برای خدمات و پشتیبانی بلندمدت مدیریت‌شده (MLTSS)

- طرح ما هماهنگی مراقبت را برای اعضای خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS) در کانتی‌های لس‌آنجلس و سن دیگو ارائه می‌دهد. در صورت مصداق یا درخواست توسط عضو، طرح ما برنامه‌های مراقبت فردی (ICP) را برای اعضای پرریسک تهیه می‌کند و تیم‌های مراقبت بینارشته‌ای (ICT) مستقر می‌سازد. ICP و ICT حول محور نیازهای عضو شکل می‌گیرند و یکپارچگی و هماهنگی مراقبت پزشکی عضو و پشتیبانی‌ها و خدمات بلندمدت را تضمین می‌کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



خدمات از راه دور سلامت

Health Net می‌تواند برخی از خدمات شما را از راه دور نیز ارائه کند. خدمات از راه دور سلامت راهی برای دریافت خدمات بدون حضور خدمات‌دهنده در مکان خاص است. این سرویس شامل مکالمه ویدیویی زنده با خدمات‌دهنده شما می‌شود. یا ممکن است با هم‌رسانی اطلاعات با خدمات‌دهنده‌تان بدون مکالمه زنده همراه باشد. این مهم است که هم شما و هم خدمات‌دهنده‌تان بر سر استفاده از خدمات از راه دور سلامت برای موارد مشخصی که مناسب شما باشد توافق کنید. برای تعیین اینکه Health Net می‌تواند کدام انواع خدمات را از راه دور به شما ارائه دهد، می‌توانید با Health Net تماس بگیرید.

مزایای ابتکار مراقبت هماهنگ (CCI)

فقط برای کانتی‌های لس آنجلس و سن دیگو

این فهرستی از حداقل مزایای ابتکار مراقبت هماهنگ (CCI) می‌باشد. برای جزئیات مربوط به مزایای CCI، لطفاً به بخش ابتکار مراقبت هماهنگ (CCI) در این کتابچه مراجعه کنید.

این طرح موارد زیر را پوشش می‌دهد

- شبکه‌ای از ارائه‌کنندگان که برای شما همکاری دارند
- یک هماهنگ‌کننده مراقبت شخصی که مطمئن می‌شود شما مراقبت و حمایت مورد نیاز خود را دریافت می‌کنید
- یک بررسی سفارشی شده از نیازهای بهداشتی و برنامه مراقبتی شما
- یک کارت بیمه درمانی
- خط تلفنی مشاوره با پرستار برای تماس در 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته

طرح شما چه مواردی را پوشش نمی‌دهد

سایر خدماتی که می‌توانید از طریق هزینه در ازای خدمات (FFS) از Medi-Cal دریافت کنید

گاهی Health Net خدمات را پوشش نمی‌دهد اما همچنان می‌توانید آن‌ها را از طریق FFS Medi-Cal دریافت نمایید. فهرست این خدمات در این بخش آمده است. برای اطلاعات بیشتر، با 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

خدمات تخصصی سلامت روان

طرح‌های سلامت روان کانتی، خدمات سلامت روان تخصصی (SMHS) را به اعضای Medi-Cal که از الزامات پزشکی برخوردار هستند، ارائه می‌کنند. SMHS ممکن است این خدمات سرپایی، مسکونی و بستری را دربرگیرد:

- خدمات بیماران سرپایی:
 - خدمات سلامت روان (ارزیابی، طرح برنامه، درمان، بازتوانی و تضمین)
 - خدمات حمایت پزشکی
 - خدمات متمرکز درمان روزانه
 - خدمات توان‌بخشی روزانه
 - خدمات دخالت در وضعیت بحرانی
 - خدمات تثبیت وضعیت بحرانی

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- خدمات مدیریت پرونده هدفمند
 - خدمات رفتاری درمانی
 - هماهنگ‌سازی مراقبت متمرکز (ICC)
 - خدمات متمرکز در منزل (IHBS)
 - مراقبت درمانی از کودکان (TFC)
 - خدمات محل اقامت:
 - خدمات درمانی در محل اقامت بزرگسالان
 - خدمات درمان در محل اقامت در وضعیت بحرانی
 - خدمات بستری:
 - خدمات بیمارستانی برای بیماران با مشکل روانی حاد
 - خدمات حرفه‌ای بیمارستانی برای بیماران با مشکل روانی
 - خدمات مرکز سلامت روانی
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات تخصصی سلامت روان که توسط طرح سلامت روان کانتی ارائه می‌شوند، می‌توانید با کانتی تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره تلفن‌های رایگان همه کانتی‌ها به صورت آنلاین، به وبسایت <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx> مراجعه کنید.

خدمات اختلال مصرف مواد مخدر

به استثناء موارد ذیل بخش «مزایای Medi-Cal»، همه خدمات دیگر برای درمان سوء مصرف الکل و مواد مخدر و خدمات سرپایی رفع مسمومیت هروئین تحت پوشش Health Net نیست. اعضای که به این خدمات نیاز دارند، برای درمان به یک برنامه سم‌زدایی داوطلبانه بستری (VID) یا برنامه درمان الکل و موادمخدر کانتی خودشان ارجاع داده خواهند شد. Health Net برای پوشش مراقبت اولیه و سایر خدمات مرتبط به درمان سوء مصرف الکل و مواد مخدر، به همکاری خود با PCP شما ادامه خواهد داد و این خدمات را در صورت لزوم با برنامه‌های درمانی هماهنگ خواهد کرد.

خدمات دندانپزشکی

اگر در کانتی‌های لس آنجلس و ساکرامنتو زندگی می‌کنید، Health Net برای اعضای خود طرح دندانپزشکی Medi-Cal را ارائه می‌دهد. برای اطلاعات بیشتر با 1-800-213-6991 تماس بگیرید.

برای اعضا در سایر کانتی‌ها، Medi-Cal برخی خدمات دندانپزشکی را پوشش می‌دهد، از جمله:

- تشخیص و بهداشت پیشگیرانه دهان و دندان (مانند معاینه، اسکن اشعه ایکس و تمیز کردن دندان)
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن
- درمان کانال‌های ریشه دندان (دندان‌های جلو/عقب)
- تاج دندان (پیش‌ساخته/آزمایشگاهی)
- جرم‌گیری و جرم‌گیری عمیق
- مراقبت لثه
- دندان مصنوعی کامل و جزئی
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط

اگر سوالی دارید یا می‌خواهید اطلاعات بیشتری را در مورد خدمات دندانپزشکی دریافت کنید، با Denti-Cal به شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از وبسایت Denti-Cal به denti-cal.ca.gov بازدید کنید.



مراقبت سازمانی بلندمدت

برای اعضای کانتی‌های کرن، ساکرامنتو، سن خواکین، استانیسلاس و تولر، Health Net مراقبت بلندمدت در مرکز پرستاری در ماهی که بیمار در آن مرکز پذیرش شده و ماه بعد از آن را پوشش می‌دهد. Health Net در صورت اقامت بیشتر شما، هزینه‌های بلند مدت را پوشش نمی‌دهد.

Medi-Cal عادی اقامت شما را در صورتیکه برای مدت بیشتری بعد از ورود به مرکز درمانی اقامت کنید تحت پوشش قرار می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

داروهای تجویزی

برخی داروها تحت Health Net نیستند اما همچنان می‌توانید از طریق FFS Medi-Cal آن‌ها را دریافت کنید.

- خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) یک برنامه ایالتی برای کودکان تا سن 21 سالگی مبتلا به برخی بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی خاص است. برخی داروهای خاص برای بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی تحت پوشش CCS توسط Health Net پوش داده نمی‌شوند. پزشکان مورد تایید CCS باید برای آن‌ها نسخه بنویسند. داروخانه‌ها برای داروهای مورد استفاده در درمان بیماری‌های تحت پوشش CCS یا مشکلات سلامت، باید صورتحساب خود را برای CCS ارسال نمایند. اگر سعی دارید داروی خود را از داروخانه بگیرید و هنوز عضو سیستم CCS نشده‌اید، با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. مرکز خدمات اعضا می‌تواند شما را به برنامه CCS ارجاع دهد. آیا حتی در صورت نیاز می‌توانند به شما کمک کنند تا یک ذخیره اضطراری از داروی خود تهیه کنید.
- بیشتر داروهای ضد روان‌پریشی، داروهای مربوط به HIV، عامل‌های انعقادی، داروهای سم‌زدایی هروئین و الکل و داروهای ترک اعتیاد تحت پوشش FFS Medi-Cal و نه Health Net هستند. شما هنوز نسخه‌ای را از پزشک خود دریافت کرده و داروخانه دارو را فراهم خواهد کرد. اما داروخانه صورتحساب این داروها را مستقیماً برای ایالت ارسال می‌کند.

برنامه زنان، شیرخوارگان و کودکان (WIC)

- برنامه مکمل‌های غذایی زنان، نوزادان و کودکان (WIC) اطلاعات غذایی و کوپن‌هایی را برای خرید غذاهای سالم در اختیار خانم‌های باردار و تازه مادران قرار می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره WIC از پزشک، پرستار دوران بارداری یا مامای دارای مجوز سوال کنید.
- خدمات WIC توسط Health Net پوشش داده نمی‌شوند. اما ما در معرفی شما به برنامه WIC به شما کمک خواهیم کرد و با همکاری پزشکستان مطمئن می‌شویم پزشک نیز شما را به برنامه WIC ارجاع می‌دهد. به عنوان بخشی از روال معرفی و ارجاع، پزشک شما مقدار کنونی آزمایشگاهی هموگلوبین یا هماتوکریت (آزمایش خون) را به برنامه WIC خواهد فرستاد.
- به عنوان بخشی از ارزیابی اولیه سلامت شما یا به عنوان بخشی از ارزیابی اولیه خانم‌های تازه‌باردار، پزشکستان مطابق با الزامات قانونی (عنوان 42 از CFR 431.635) خانم‌های باردار، در حال شیردهی، یا خانم‌های در مرحله پس از زایمان، یا ولی یا قیم کودکان زیر پنج سال را به برنامه WIC ارجاع داده و مسئله ارجاع را مکتوب خواهد ساخت.
- می‌توانید اطلاعات تماس مربوط به WIC را در زیر بخش «شماره‌های مهم و واژگانی که باید بدانید» از همین دفترچه راهنما، مشاهده کنید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



شروع زود هنگام/مداخله زود هنگام

- Early Start Program برای نوزادان و نوپایان از زمان تولد تا 3 سالگی است که نیاز به خدمات مداخله زود هنگام دارند و مشکلاتی دارند که ممکن است منجر به تأخیر رشد شود یا علائم تأخیر رشد را نشان می‌دهند. برخی از وضعیت‌های پرریسک عبارتند از:

- آسفیکسی
- عفونت سیستم مرکزی عصبی
- بلوغ زودرس

- جهت دریافت اطلاعات بیشتر در مورد شروع زود هنگام/مداخله زود هنگام یا ارجاع به مرکز منطقه‌ای شروع زود هنگام/مداخله زود هنگام، با پزشک خود یا طرح ما تماس بگیرید

خدمات ارزیابی سازمان آموزش و پرورش محلی (LEA)

- LEA برخی خدمات ارزیابی سلامتی را از طریق برنامه‌های مدارس ارائه می‌نماید. LEA مدرسه دولتی محلی شما می‌باشد. کودکان 3 تا 21 ساله می‌توانند بدون نیاز به ارجاع PCP از این خدمات استفاده کنند. پزشک PCP می‌بایست در خصوص خدمات پزشکی مورد نیاز با LEA هماهنگ کند. خدمات LEA ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- ارزیابی‌های سلامت جسمانی و روانی
- ارزیابی‌های تحصیلی و روانی-اجتماعی
- آموزش‌های سلامت و تغذیه
- ارزیابی‌های رشد
- فیزیوتراپی و کاردرمانی
- گفتار درمانی و شنوایی‌سنجی (آزمایشات شنوایی)
- مشاوره
- خدمات پرستاری
- خدمات کمک‌درمانی در مدارس
- حمل و نقل پزشکی

اعضای مبتلا به ناتوانی‌های رشدی

مراکز منطقه‌ای

- مراکز منطقه‌ای ایجاد شدند تا به نیازهای افرادی که به معلولیت‌های رشدی دچار هستند، کمک کنند. شرایط ناتوان‌کننده شامل: عقب‌افتادگی ذهنی، صرع، اوتیسم، فلج مغزی، سندروم دان، تأخیرهای گفتاری و زبانی. مراکز منطقه‌ای به مراجعین و والدینشان در یافتن مسکن، برنامه‌های روزانه برای افراد بزرگسال، حمل و نقل، مراقبت بهداشتی و فعالیت‌های اجتماعی کمک می‌کنند. بیشتری خدمات آن‌ها برای مشتریان واجد شرایط رایگان است. اگر یکی از اعضای خانواده شما قبل از سن 18 سالگی مبتلا به یک وضعیت ناتوان‌کننده تشخیص داده شده باشد، PCP شما را به مرکز منطقه‌ای معرفی خواهد کرد.



آزمایش مسمومیت کودکان با سرب

- Health Net آزمایش معاینه تشخیصی خون برای سرب را به عنوان بخشی از مراقبت پیشگیرانه عادی برای اعضای تا 18 ساله پوشش می‌دهد. کودکانی که بالای میزان خاصی از سرب را در خون دارند به برنامه پیشگیری از مسمومیت کودکان به سرب (CLPPP)، خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) و/یا اداره بهداشت محلی معرفی شده تا ارزیابی و مداوای بیشتری انجام شود.

درمان‌های نظارت مستقیم برای معالجه سل

- طرح ما اعضایی که سل فعال در آنها تشخیص داده شده است و احتمال می‌رود که درمان سل در مورد آنها موثر نباشد را به سازمان سلامت محلی معرفی خواهد کرد تا درمان با نظارت مستقیم برای آنها شود. اعضایی که ممکن است درمان در آنها موثر نباشد شامل ولی نه محدود به اعضایی می‌شوند که مقاومت دارویی در آنها مشاهده شده است، اعضایی که درمان آنها با شکست روبرو شده و یا بعد از گذراندن یک دوره درمانی در گذشته بیماری شما مجدداً عود کرده است، کودکان و بالغین، و افرادی که درمان را دنبال نکرده‌اند (مانند کسانی که در قرار ملاقات‌ها شرکت نکرده‌اند). Health Net خدمات پزشکی ضروری پوشش داده شده را به اعضای مبتلا به سل به طور درمان با نظارت مستقیم ارائه نموده و از مدیریت مشترک موردی و هماهنگی مراقبت‌ها با سازمان بهداشت محلی اطمینان حاصل خواهد نمود.

پیوند انجام اصلی

- Health Net اعضایی که کاندیداهای پیوند اعضای مهم بدن شناسایی شده‌اند را به یک مرکز پیوند مورد تایید Medi-Cal معرفی کرده و ارزیابی‌های انجام‌شده توسط مرکز پیوند مورد تأیید Medi-Cal را پوشش خواهد داد. از جمله مثال‌های پیوند عضو می‌توان به پیوند مغز استخوان، پیوند قلب، پیوند کبد، پیوند ریه، پیوند قلب/ریه، پیوند ترکیبی کلیه و کبد و پیوند ترکیبی کبد و روده کوچک اشاره کرد. اگر به عنوان کاندیدای پیوند شناخته شدید و Medi-Cal اجازه پیوند شما را بدهد، از Health Net خارج شده و به Medi-Cal معمولی (هزینه در برابر خدمات) باز خواهید گشت. Health Net تا زمانی که از برنامه خارج شوید تمام خدمات پزشکی ضروری شما را پوشش خواهد داد. اعضای زیر 21 سال برای ارزیابی و تأیید پیوند عضو، به برنامه California Children's Services (CCS) ارجاع داده خواهند شد.
- Health Net عضویت اعضایی که به پیوند کلیه یا قرنیه چشم نیاز دارند را لغو نمی‌کند. ما همه خدمات شامل پیوند را به اعضایی که بنا به ضرورت پزشکی به این‌گونه پیوندها نیاز دارند ارائه خواهیم کرد.

خدمات اضافی تحت پوشش به عنوان مزایای Medi-Cal که تحت پوشش طرح ما نیستند:

- عوامل‌های انعقاد خون مانند عامل انعقادی هموفیلی.
- مراقبت طولانی‌مدت (به جز برای اعضای کانتی لس آنجلس و سن دیگو. برای جزئیات بیشتر، بخش «خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)» را ببینید.)
- مراقبت‌های روزانه کودکان.
- خدمات آزمایشگاهی ایالتی تحت برنامه ایالتی آزمایش سرم آلفا-فتوپروتئین (State Serum Alpha- fetoprotein Testing program).
- مدیریت پرونده هدفمند



- خدمات سمزدایی داوطلبانه بیماری بستری شده در یک بیمارستان مراقبت حاد عمومی.

خدماتی که نمی‌توانید از طریق Health Net یا Medi-Cal دریافت کنید

خدماتی وجود دارد که نه در Health Net نه در Medi-Cal تحت پوشش نیستند؛ شامل:

- خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)
- تمام خدماتی که طبق قانون ایالتی و/یا فدرال جزو Medi-Cal نیستند
- ختنه معمولی، مگر در صورت ضرورت پزشکی
- جراحی زیبایی (جراحی که برای تغییر شکل ساختار عادی اعضای بدن به منظور بهبود ظاهر انجام شود)
- خدمات سلامت روان شامل مشاوره برای زوجها و خانواده‌ها برای مشکلات رابطه‌ای می‌شوند.
- خدمات نگهداری
- خدمات آزمایشی
- ناباروری
- واکسیناسیون برای ورزش، کار یا سفر
- وسایل رفاه شخصی (مانند تلفن، تلویزیون و غذای مهمان) هنگام بستری در بیمارستان
- مداوای مشکلات عمده مربوط به الکل. اگر برای حل مشکلات جدی الکل به خدمات نیاز دارید، ممکن است به برنامه الکل و مواد مخدر کانتی ارجاع داده شوید.
- خدمات دارویی:
 - داروهایی که آزمایشی هستند
 - داروهایی که تحقیقاتی هستند، مگر در موارد خاص.
 - داروهای برند هنگامی که نوع ژنریک آن وجود دارد، مگر در مواقع ضرورت پزشکی
 - داروهایی که طبق قانون قابل پوشش نیستند
 - داروهای مورد استفاده برای اهداف زیباسازی یا تقویت رشد مو
 - هر داروی تزریقی که ضرورت پزشکی نداشته باشد و/یا پزشک تجویز نکرده باشد؛
 - داروهای کاهش وزن، مگر در موارد ضرورت پزشکی و تجویز شده توسط پزشک؛
 - داروهای ترکیبی با جایگزین‌هایی در فهرست دارویی، بدون تأیید FDA یا در جایی که جایگزین غیرترکیبی مورد تأیید FDA وجود دارد، مگر در مواقع ضرورت پزشکی.
 - داروهای بدون نسخه برای سرفه و سرماخوردگی (مانند داروهای کنترل سرفه یا کاهش خلط)
 - محصولات استامینوفن بدون نسخه تقویتی بزرگسالان
 - داروهای مورد استفاده برای درمان اختلال نعوظ و/یا اختلال جنسی
 - داروهای استفاده شده برای تقویت باروری
 - داروهای مازاد بر مقدار مجاز فهرست‌شده در PDL
 - داروهای خریداری‌شده در خارج از ایالات متحده آمریکا
 - داروهای خریداری‌شده از داروخانه‌ای که با Health Net کار نمی‌کند یا خارج از ایالت کالیفرنیا قرار دارد؛ مگر اینکه:
 - برای درمان اورژانسی یا مراقبت فوری به دارویی نیاز دارید
 - باید منزل خود را به دلیل سانحه فدرال یا سایر موارد اضطراری بهداشت عمومی ترک کنید
 - داروهایی که بیش از یک سال تقویمی پیش خریداری کرده‌اید.
 - داروهایی که توسط سازمان غذا و دارو (FDA) تأیید نشده‌اند. اگر ما به این دلیل که دارویی آزمایشی یا تحقیقاتی محسوب می‌شود آن را ارائه نکنیم، شما حق دارید درخواست تجدیدنظر یا بررسی مستقل پزشکی (IMR) کنید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- داروهایی که توسط مراکز خدماتی Medicare و Medicaid دارای رتبه 5 یا 6 Drug Efficacy Study Implementation (DESI) به عنوان کم‌اثر طبقه‌بندی شده‌اند
 - داروهای تحت پوشش Medicare بخش D، اگر واجد شرایط Medicare هستید
 - داروهای تجویزی توسط پزشکانی که مجاز به شرکت در برنامه Medi-Cal نیستند. لطفاً توجه داشته باشید که پزشک خارج از ایالت می‌تواند در مواقع فوری یا اورژانسی برایتان دارو تجویز کند.
 - خدمات بینایی:
 - عینک‌های مورد استفاده برای اهداف حفاظتی، زیبایی یا شغلی
 - عینک‌هایی که هدفی به جز اصلاح مشکلات خطاهای انکساری یا ناهنجاری‌های دوبینی تجویز شده‌اند
 - لنزهای حفاظتی
 - لنزهای تماسی با چند نقطه فوکوس
 - آموزش یا درمان بینایی
 - عینک‌های تجویزی برای افرادی که لنز تماسی دارند و می‌توانند از آن استفاده کنند
- برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش‌های زیر را مطالعه کنید. یا با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)

- CCS یک برنامه ایالتی است که مشکلات سلامت خاص، بیماری‌ها و مشکلات مزمن بهداشتی آن دسته از کودکان زیر 21 را که با قوانین برنامه CCS همخوانی دارند، درمان می‌کند. اگر Health Net یا PCP شما فکر کند که فرزندتان مشکل CCS دارد، او را برای ارزیابی شرایط لازم به برنامه CCS کانتی ارجاع داده می‌دهند.
- کارکنان برنامه CCS تصمیم می‌گیرند که آیا کودک شما صلاحیت استفاده از خدمات CCS را دارد یا خیر. اگر کودک شما صلاحیت دریافت این نوع مراقبت را داشته باشد، کارکنان CCS مشکلات CCS او را درمان خواهند کرد. Health Net باز هم آن نوع از خدماتی را پوشش می‌دهد که به مشکلات CCS مثل چک‌آپ‌های رفاه کودک، واکسن‌ها و معاینه فیزیکی ارتباطی ندارند.
- Health Net خدماتی که توسط برنامه CCS ارائه می‌شوند را تحت پوشش قرار نمی‌دهد. برای پوشش این خدمات توسط CCS، باید ارائه‌دهنده، خدمات و تجهیزات به تأیید CCS برسند.
- CCS تمام مشکلات بهداشتی را پوشش نمی‌دهد. CCS بیشتر مشکلات بهداشتی را که ناتوانی فیزیکی به همراه دارند یا باید با داروها، جراحی یا باز توانی (rehab) درمان شوند، پوشش می‌دهد. CCS بیماری‌های کودکان را پوشش می‌دهد، از جمله:

- بیماری قلبی مادرزاد
- سرطان‌ها
- تومورها
- هموفیلی
- کم خونی سلولی شکم
- مشکلات تیروئید
- دیابت
- مشکلات کلیه مزمن و جدی
- بیماری کبد
- بیماری روده
- شکاف لب/کام
- اسپینا بیفیدا
- از دست دادن شنوایی
- آب مروارید
- فلج مغزی



- تشنج تحت شرایط خاص
- آرتریت روماتوئید
- دیستروفی عضلانی
- ایدز
- آسیب‌های شدید سر، مغز یا نخاع
- سوختگی‌های شدید
- انحراف بسیار شدید دندان‌ها

هزینه خدمات CCS توسط ایالت پرداخت می‌شود. اگر کودک شما واجد شرایط استفاده از خدمات برنامه CCS نباشد، همچنان مراقبت ضروری پزشکی را از طریق Health Net دریافت خواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره CCS، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

سایر برنامه‌ها و خدمات برای افرادی که Medi-Cal دارند

برنامه‌ها و خدمات دیگری برای افرادی که Medi-Cal دارند وجود دارد، از جمله:

- ابتکار مراقبت هماهنگ (CCI) – فقط برای کانتی‌های لس آنجلس و سن دیگو
- اهدای عضو و بافت
- برنامه پیشگیری از دیابت (DPP)
- برنامه خانه‌های سلامت (HHP)

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره سایر برنامه‌ها و خدمات برای افرادی که Medi-Cal دارند، همه بخش‌های زیر را بخوانید.

ابتکار مراقبت هماهنگ (CCI) – فقط برای کانتی‌های لس آنجلس و سن دیگو

ابتکار مراقبت هماهنگ (CCI) کالیفرنیا برای بهبود هماهنگی مراقبت برای افراد واجد شرایط دوگانه (افرادی که برای Medi-Cal و Medicare واجد شرایط هستند) کار می‌کند. CCI دو قسمت اصلی دارد:

Cal MediConnect

هدف برنامه Cal MediConnect بهبود هماهنگی مراقبت برای افراد واجد شرایط دوگانه است. به آنها اجازه می‌دهد تا برای مدیریت همه مزایای خود، به جای طرح‌های Medi-Cal و بیمه پزشکی سالمندان در یک طرح ثبت‌نام کنند. همچنین هدف آن مراقبت با کیفیت بالایی است که به افراد کمک می‌کنند در خانه‌هایشان تا حد ممکن سالم بمانند.

خدمات و حمایت‌های بلندمدت مدیریت‌شده (MLTSS)

همه ذینفعان Medi-Cal از جمله افراد واجد شرایط دوگانه باید به یک طرح سلامت مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal برای دریافت مزایای خود از جمله مزایای همه جانبه LTSS و بیمه پزشکی سالمندان بپیوندند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره CCI، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



اهدای عضو و بافت

هر فردی می‌تواند با اهدای عضو یا بافت، زندگی فرد دیگری را نجات دهد. اگر بین ۱۵ و ۱۸ سال هستید، می‌توانید به رضایت کتبی والدین یا قیم خود، یک اهداکننده عضو شوید. می‌توانید در هر زمانی نظرتان را به اهدای اعضا را تغییر دهید. اگر می‌خواهید اطلاعات بیشتری درباره اهدای اعضا یا بافت داشته باشید، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید از وبسایت وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده به آدرس organdonor.gov دیدن کنید.

برنامه خانه‌های سلامت

Health Net خدمات برنامه خانه‌های سلامت (HHP) را برای اعضای که بیماری‌های وخیم خاصی دارند تحت پوشش دارد. این خدمات جهت کمک به هماهنگی خدمات سلامت فیزیکی، خدمات سلامت رفتاری و خدمات و حمایت‌های بلند مدت (LTSS) اجتماعی برای اعضای که بیماری‌های وخیم دارند ارائه می‌شوند.

در صورتی که واجد شرایط برنامه باشید با شما تماس گرفته خواهد شد. همچنین جهت کسب اطلاع از امکان دریافت خدمات HHP می‌توانید با Health Net تماس بگیرید یا با پزشک یا کادر درمانگاه خود صحبت کنید.

در صورتی واجد شرایط HHP خواهید بود که:

- بیماری وخیم خاصی داشته باشید. می‌توانید جهت کسب اطلاعات درباره شرایط مورد نیاز و چنانچه یکی از شرایط زیر را دارید با Health Net تماس بگیرید:
 - مبتلا به حداقل سه بیماری مزمن تحت پوشش HHP هستید
 - در سال گذشته در بیمارستان بستری شده‌اید
 - طی سال گذشته سه بار یا بیشتر به بخش اورژانس مراجعه کرده باشید، یا
 - جایی برای زندگی نداشته باشید.

در صورتی واجد شرایط دریافت خدمات HHP نخواهید بود که:

- خدمات درمانگاهی دریافت می‌کنید، یا
- مدت بستری شدن شما در یک مرکز پرستاری تخصصی بیشتر از ماه پذیرش و ماه پس از آن طول کشیده باشد.

خدمات تحت پوشش HHP

HHP یک هماهنگ‌کننده درمان و تیم درمان در اختیارتان می‌گذارد که با شما و ارائه‌دهندگان خدمات درمانی شما نظیر پزشک، متخصص، داروساز، مدیر پرورده و سایرین کار کرده و درمان شما را هماهنگ می‌کنند. Health Net خدمات HHP ارائه می‌دهد که شامل موارد زیر است:

- مدیریت جامع مراقبت
- هماهنگی مراقبت
- تقویت سلامت
- مراقبت جامع در دوره گذار
- خدمات حمایتی فردی و خانوادگی
- ارجاع به اجتماع و پشتیبانی‌های اجتماعی

هزینه‌های عضو

این خدمات برای اعضای HHP هزینه‌ای ندارد.



هماهنگی مراقبت

Health Net خدماتی را برای کمک به شما در هماهنگی نیازهای مراقبت از سلامت شما بدون هزینه ارائه می‌کند. اگر سؤال یا نگرانی درباره سلامت خود یا فرزندتان دارید، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود

فناوری‌های جدید شامل رویه‌ها، داروها، محصولات بیولوژیک یا دستگاه‌هایی است که اخیراً برای درمان بیماری‌ها یا علائم خاص توسعه یافته‌اند یا روش‌های جدید استفاده از فناوری‌های موجود است.

Health Net همگام با تغییر فناوری‌ها و درمان‌ها پیش می‌رود. برای کمک به شما در تصمیم‌گیری در مورد اینکه درمان یا مراقبت جدید باید به طرح مزایای شما اضافه شود یا خیر، ما موارد زیر را بررسی می‌کنیم:

- آخرین نوشته‌های پزشکی و علمی
 - توصیه‌های پزشکان یا انجمن‌های پزشکی شناخته‌شده ملی
 - گزارش‌ها و انتشارات نهادهای دولتی.
- این کار انجام می‌شود تا اطمینان حاصل شود که به مراقبت ایمن و مؤثر دسترسی دارید.



حقوق و مسئولیت‌ها

به عنوان عضوی از Health Net، از حقوق و مسئولیت‌های خاصی برخوردار هستید. این حقوق و مسئولیت‌ها در این فصل توضیح داده شده است. این فصل همچنین شامل نکات حقوقی است که شما به عنوان یک عضو Health Net حق دارید از آنها مطلع باشید.

حقوق شما

اعضای Health Net از این حقوق برخوردار هستند:

- رفتار محترمانه، توجه به حق شما نسبت به حریم خصوصی و نیاز به حفظ محرمانه بودن اطلاعات پزشکی شما.
- اطلاعات مربوط به برنامه درمانی و خدمات آن که شامل خدمات تحت پوشش می‌شود ارائه شود.
- توانایی انتخاب ارائه‌دهنده مراقبت اولیه در چارچوب شبکه Health Net.
- شرکت در تصمیم‌گیری در رابطه با مراقبت از سلامت خودتان از جمله حق رد درمان.
- برخورداری از گزینه‌های درمان مناسب یا از لحاظ پزشکی ضروری برای بیماری‌ها، صرف‌نظر از هزینه یا پوشش‌دهی مزایا.
- ارائه توصیه‌هایی در رابطه با خط‌مشی حقوق و مسئولیت‌های عضو طرح.
- بیان شکایت، به صورت شفاهی یا کتبی درباره سازمان یا مراقبت دریافتی.
- دریافت هماهنگی مراقبت.
- درخواست تجدیدنظر تصمیم‌ها برای رد، تغییر یا محدود کردن خدمات یا مزایا.
- دریافت خدمات ترجمه شفاهی برای زبان عضو.
- دریافت راهنمایی حقوقی رایگان در دفتر قانونی محلی یا سایر گروه‌ها.
- تدوین دستورالعمل‌های از پیش تعیین شده.
- درخواست رسیدگی ایالتی از جمله اطلاعاتی درباره شرایطی که مطابق آنها یک دادرسی فوری ممکن می‌شود.
- لغو ثبت‌نام بنا به درخواست. اعضای می‌توانند لغو ثبت‌نام فوری را درخواست کنند که خدمات را تحت مراقبت پرورشگاهی یا برنامه‌های کمک به فرزندخواندگی و اعضای دارای نیازهای مراقبت از سلامت خاص دریافت می‌کنند.
- دسترسی به خدمات رضایت خردسالان.
- برای دریافت مطالب کتبی اطلاع‌رسانی به اعضا در قالب‌های دیگر (از جمله خط بریل، چاپ درشت و قالب صوتی) بنا به درخواست به موقع برای قالب درخواستی و مطابق با بخش 14182 (b)(12) از قانون رفاه و مؤسسات.
- از هر گونه محدودیت یا انزوا که به عنوان ابزاری برای اجبار، نظم و انضباط، راحتی و انتقام مورد استفاده قرار می‌گیرد، دوری کنید.
- دریافت اطلاعاتی درباره گزینه‌ها و روش‌های جایگزین درمان ارائه شده به صورت مناسب با شرایط شما و توانایی شما برای درک آن.
- برای دسترسی و دریافت یک نسخه از سوابق پزشکی خود و درخواست تغییر یا تصحیح آنها، همان‌طور که در بند 45 از قانون مقررات فدرال §164.524 و 164.526 آمده است.
- آزادی برخورداری از این حقوق بدون تأثیر منفی بر نحوه رفتار با شما توسط Health Net، ارائه‌دهندگان یا ایالت.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- برای دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز مستقل زایمان، مراکز سلامت واجد شرایط فدرال، مراکز خدمات سلامت سرخپوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشت روستایی، خدمات بیماری‌های مقاربتی و خدمات اورژانسی خارج از شبکه Health Net طبق قانون فدرال.

مسئولیت‌های شما

اعضای Health Net از این مسئولیت‌ها برخوردار هستند:

- **با احترام و محبت رفتار کنید.** وظیفه دارید با پزشکتان و همه ارائه‌کنندگان و کارکنان با ادب و احترام رفتار کنید. برای حضور به موقع در قرارهای ملاقات و تماس با مطب پزشک خود حداقل ۲۴ ساعت قبل از قرار ملاقات برای لغو آن یا برنامه‌ریزی مجدد آن مسئول هستید.
- **اطلاعات به روز، دقیق و کامل ارائه کنید.** شما وظیفه دارید اطلاعات صحیح و تا حد امکان کامل را به تمامی ارائه‌کنندگان خدمات درمانی خود و Health Net بدهید. برای انجام معاینات منظم و بیان مشکلات سلامتی خود به دکتر قبل از جدی شدن آنها، خودتان مسئول هستید.
- **توصیه پزشک خود را دنبال کنید و در مراقبت خود شرکت کنید.** برای صحبت کردن درباره نیازهای مراقبتی از سلامتی خود با دکترتان و توسعه و توافق درباره اهداف، انجام تمام تلاش خود برای درک مشکلات سلامتی‌تان و دنبال کردن طرح‌ها و دستورالعمل‌های درمانی که هر دو برای آن به توافق رسیده‌اید، خودتان مسئول هستید.
- **از اتاق اورژانس در موقعیت اورژانسی استفاده کنید.** برای استفاده از اتاق اورژانس در شرایط اورژانسی یا در شرایطی که پزشکتان دستور داده است، خودتان مسئول هستید. مراقبت اورژانسی سرویسی است که معتقدید برای توقف یا رهایی از بیماری‌های جدی، علائم، آسیب و یا شرایط ناگهانی دارد و به تشخیص و درمان فوری نیازمند است.
- **تخلف را گزارش کنید.** شما مسئول گزارش کلاهبرداری از مراقبت سلامت یا رفتار نادرست در Health Net Community Solutions هستید. می‌توانید این کار را بدون ارائه نام خود با تماس با خط تلفن رایگان مستقیم گزارش کلاهبرداری و سوءاستفاده Health Net به شماره 1-866-685-8664 انجام دهید. خط تلفن کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.

اطلاع از رویه حفظ حریم خصوصی

- اظهاریه‌ای حاوی سیاست‌ها و رویه‌های HEALTH NET برای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی موجود است و در صورت درخواست در اختیار شما قرار داده خواهد شد.
- اطلاعه حاضر درباره این مسئله توضیح می‌دهد که اطلاعات پزشکی مربوط به شما ممکن است چطور استفاده و منتشر شود و چطور می‌توانید به این اطلاعات دسترسی پیدا کنید.
- لطفاً آن را به دقت بررسی کنید.**



عوارض شخصیت‌های تحت پوشش:

Health Net (با عنوان «ما» یا «طرح») یک نهاد تحت تعریف و نظارت قانون مسئولیت و جابجایی بیمه سلامت مصوب سال 1996 (HIPAA) است. بر اساس قانون Health Net باید اطلاعات بهداشت محافظت‌شده (PHI) شما را حفظ کند، یک اطلاعاتی در رابطه با وظایف حقوقی ما و فعالیت‌های ما برای حفظ اطلاعات شخصی شما در رابطه با PHI به شما ارائه بدهد، به شرایط اطلاعاتی که در حال حاضر اجرا می‌شود عمل کند و در صورت نقض PHI ناامن به شما اطلاع بدهد. PHI اطلاعات مربوط به شما است، از جمله اطلاعات جمعیتی، که ممکن است به شکل معمول برای شناسایی شما استفاده شود و به گذشته شما مربوط است، مشکلات یا سلامت جسمی یا روانی شما در گذشته، حال یا آینده، مفاد مراقبت بهداشتی برای شما یا پرداخت برای آن مراقبت.

این اطلاعات توضیح می‌دهد که ما چطور می‌توانیم از PHI شما استفاده کنیم. علاوه بر این درباره حقوق شما برای دسترسی، اصلاح و مدیریت PHI توضیح می‌دهد تا از این حقوق استفاده کنید. تمام استفاده‌ها و موارد انتشار دیگر برای PHI شما که در این اطلاعات موجود نیست، فقط با کسب اجازه کتبی از شما انجام خواهد شد.

Health Net حق تغییر دادن این اطلاعات را برای خود محفوظ نگه می‌دارد. ما حق مؤثر دانستن نسخه تغییر یافته یا اصلاح‌شده اطلاعاتی PHI که از قبل داشتیم به همراه هرگونه PHI که در آینده از شما دریافت کنیم را برای خود محفوظ نگه می‌داریم. هر زمان که موارد زیر دچار تغییر شوند، Health Net به سرعت این اطلاعات را اصلاح و دوباره منتشر خواهد کرد:

- استفاده‌ها و افشاگری‌ها
- حقوق شما
- وظایف قانونی ما
- سایر شیوه‌های حفظ حریم خصوصی که در این اطلاعات عنوان شده است

ما هرگونه اطلاعاتی اصلاح‌شده را روی وبسایت و دفترچه راهنمای اعضای خود عرضه خواهیم کرد.

حفاظت‌های داخلی از PHI شفاهی، مکتوب و الکترونیکی:

Health Net از PHI شما حفاظت می‌کند. ما شیوه‌ها و فرآیندهای امنیتی داریم که در این کار به ما کمک می‌کنند. این‌ها مجموعه‌ای از چند روش است که برای حفاظت از PHI شما استفاده می‌کنیم.

- ما به کارکنان خود آموزش می‌دهیم از فرآیندهای امنیتی و حریم خصوصی ما تبعیت کنند.
- ما از شرکای کاری خود می‌خواهیم از فرآیندهای امنیتی و حریم خصوصی تبعیت کنند.
- ما امنیت دفاتر خود را حفظ می‌کنیم.
- ما فقط به دلایل کاری درباره PHI شما با افرادی صحبت می‌کنیم که باید از آن‌ها اطلاع داشته باشند.
- در هنگام ارسال یا ذخیره PHI به صورت الکترونیکی، آن را امن نگه می‌داریم.
- ما از فناوری استفاده می‌کنیم تا جلوی دسترسی افراد غیرمجاز به PHI شما را بگیریم.

استفاده‌ها و افشاگری‌های مجاز PHI:

در قسمت زیر فهرستی قرار دارد که نشان می‌دهد ما چطور بدون اجازه یا تأیید از اطلاعات PHI ما استفاده کنیم:

- **درمان** - ما ممکن است از PHI استفاده کنیم یا در اختیار یک پزشک یا سایر ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی قرار دهیم که کار درمان شما را انجام می‌دهند، درمان شما در میان سایر خدمات‌دهندگان را هماهنگ می‌کنند یا به ما در تأیید تصمیم مربوط به مزایای شما کمک می‌کنند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



▪ **پرداخت** - ما ممکن است PHI را افشا کرده یا از آن برای پرداخت مزایا برای خدمات مراقبت بهداشتی ارائه‌شده به شما استفاده کنیم. ممکن است با هدف انجام پرداخت، PHI شما را با توجه به قوانین حریم خصوصی فدرال برای یک طرح سلامت دیگر، برای یک ارائه‌دهنده مراقبت بهداشتی، یا یک شخص دیگر ارائه کنیم. فعالیت‌های پرداختی می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- ادعاهای بررسی فرآیند
- مشخص کردن صلاحیت یا پوشش برای ادعاها
- صادر کردن صورتحساب‌های حق بیمه
- بررسی خدمات برای اثبات ضرورت پزشکی
- انجام بررسی کاربرد ادعاها

▪ **عمل‌های مراقبت بهداشتی** - می‌توانیم برای انجام عمل‌های مراقبت بهداشتی از PHI استفاده و آن را افشا کنیم. این فعالیت‌ها می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- ارائه خدمات مشتری
- پاسخ به شکایت‌ها و درخواست‌های تجدیدنظر
- ارائه مدیریت پرونده و هماهنگ‌سازی پرونده
- انجام بررسی پزشکی ادعاها و سایر ارزیابی‌های کیفی
- ارتقا فعالیت‌ها

ما در عملیات‌های مراقبت بهداشتی، ممکن است PHI را برای شرکای تجاری خود افشا کنیم. برای محافظت از حریم خصوصی PHI شما، یک توافقنامه کتبی خواهیم داشتیم. ممکن است PHI شما را برای سایر اشخاصی که از قوانین خط مشی فدرال تبعیت می‌کنند، افشا کنیم. این شخص باید برای انجام عمل‌های مراقبت بهداشتی، با شما نسبتی داشته باشد. از جمله این موارد:

- فعالیت‌های ارتقا و ارزیابی کیفی
- بررسی توانایی یا صلاحیت‌های افراد حرفه‌ای در زمینه مراقبت بهداشتی
- مدیریت پرونده و هماهنگ‌سازی پرونده
- شناسایی و جلوگیری از کلاهبرداری و سوءاستفاده از مراقبت بهداشتی

▪ **موارد افشای حامی مالی طرح/طرح سلامت گروهی** - ما ممکن است اطلاعات حفاظت‌شده شما را در اختیار حامی مالی طرح سلامت گروهی، مثل کارفرما یا سایر اشخاصی که برنامه مراقبت بهداشتی را به شما ارائه می‌دهد، قرار بدهیم، در صورتی که حامی مالی با محدودیت‌های خاصی درباره نحوه استفاده یا افشای اطلاعات سلامت حفاظت‌شده، موافقت کند (برای مثال توافق کند از اطلاعات سلامت حفاظت‌شده برای گرفتن تصمیمات یا اقداماتی در ارتباط با استخدام افراد، استفاده نکند).

سایر موارد مجاز یا مورد نیاز برای افشای PHI شما:

▪ **فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی** - برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی، برای مثل دریافت پول از نهادهای خیریه یا سایر اشخاص مشابه برای کمک به تأمین مالی فعالیت‌ها، ممکن است از PHI استفاده کنیم. اگر برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی با شما تماس گرفتیم، به شما فرصت می‌دهیم به انتخاب خود در آینده این مکاتبات را دریافت نکنید، متوقف شوند یا از آن‌ها خارج شوید.

▪ **مقاصد مربوط به تعهد** - ممکن است برای مقاصد مربوط به تعهد، مثل تأیید درخواست پوشش، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنیم. اگر برای مقاصد مربوط به تعهد از PHI شما استفاده یا آن را تأیید کنیم این اجازه را نداریم آن بخش PHI که مربوط به اطلاعات ژنتیکی است را افشا یا از آن استفاده کنیم.



- **گزینه‌های جایگزین درمان/بیادآوری‌های قرار ملاقات** - ممکن است برای بیادآوری به شما درباره یک قرار ملاقات درمانی و مراقبت پزشکی که با ما دارید، یا برای ارائه اطلاعات مربوط به گزینه‌های جایگزین درمانی یا سایر مزایا و خدمات مربوط به سلامت باشد، مثل اطلاعات مربوط به نحوه ترک سیگار یا کاهش وزن، از PHI شما استفاده یا آن را افشا کنید.
- **مطابق قانون** - اگر در قانون فدرال، ایالتی و/یا محلی نیاز باشد که از PHI شما استفاده شود، ممکن است تا حدی که محدودیت‌ها و الزامات قانونی مربوطه مشخص می‌کنند، بتوانیم PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم. اگر دو یا چند قانون مربوط به استفاده یا افشای یکسان با هم در تعارض باشند، از موردی تبعیت می‌کنیم که محدودیت‌های قانونی بیشتری دارد.
- **فعالیت‌های سلامت عمومی** - ممکن است با هدف جلوگیری یا کنترل بیماری، آسیب یا معلولیت، PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم. ممکن است برای اطمینان از کیفیت، ایمنی یا تأثیر محصولات و خدماتی که در حوزه اختیارات سازمان غذا و داروی ایالات متحده (FDA) است، PHI شما را برای FDA افشا کنیم.
- **فرآیندهای سواستفاده و نادیده گرفته شدن** - ممکن است بتوانیم PHI شما را برای مسئولین دولت محلی، ایالتی یا فدرال، از جمله خدمات تأمین اجتماعی یا سازمان خدمات ایمنی که بر اساس قانون اجازه دریافت گزارشات را دارند، افشا کنیم، مخصوصاً اگر باوری منطقی نسبت به سوءاستفاده، نادیده گرفته شدن یا خشونت داخلی داشته باشیم.
- **فرآیندهای قضایی و اجرایی** - ممکن است از PHI در فرآیندهای قضایی یا اجرایی استفاده کنیم. ممکن است در پاسخ به موارد زیر هم اطلاعات را افشا کنیم:
 - دستور یک دادگاه
 - دادگاه اداری
 - حکم احضار
 - احضاریه
 - هشدار
 - درخواست کشف
 - درخواست‌های قضایی مشابه
- **اجرای قانون** - ممکن است در صورت نیاز قانونی و برای اجرای قانون، PHI شما را افشا کنیم. برای مثال، در پاسخ به یک:
 - حکم دادگاه
 - گواهی با دستور دادگاه
 - حکم احضار
 - احضاریه صادر شده از سوی یک افسر قضایی
 - حکم احضار هیأت منصفه
- همچنین ممکن است PHI مرتبط شما را با هدف شناسایی یا مکان‌یابی یک متهم، فرد متواری، شاهد موثر در اثبات دعوی یا فرد گمشده واگذار کنیم.
- **پزشک قانونی، معاینه‌کننده پزشکی و مسئول برگزاری مراسم تدفین** - ممکن است اطلاعات PHI شما را در اختیار پزشک قانونی، معاینه‌کننده پزشکی و مسئول برگزاری مراسم تدفین قرار دهیم. این کار ممکن است ضروری باشد، برای مثال برای مشخص کردن علت مرگ. همچنین می‌توانیم در صورت نیاز مدیران برگزاری مراسم تدفین، PHI شما را برای انجام وظیفه شان در اختیار آنها قرار بدهیم.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- **اهدای عضو، چشم و بافت بدن** - می‌توانیم PHI شما را در اختیار سازمان‌هایی قرار دهیم که کار جابجایی عضو را انجام می‌دهند. همچنین می‌توانیم PHI شما را در اختیار کسانی قرار بدهیم که در بخش جابجایی، ذخیره سازی یا پیوند این اعضا کار می‌کنند:
 - اندام‌های قاعدگی
 - چشم
 - بافت‌ها
- **تهدیدات سلامت و ایمنی** - اگر به شکل قوی اعتقاد داشته باشیم که استفاده یا افشا برای جلوگیری یا کاهش خطری جدی یا بالقوه در سلامت یا ایمنی یک شخص یا عموم مردم لازم است، می‌توانیم PHI را افشا یا از آن استفاده کنیم.
- **عملکردهای ویژه دولتی** - اگر یکی از اعضای نیروهای مسلح ایالات متحده آمریکا هستید، ممکن است در صورت دستور مقامات نیروهای مسلح، PHI را افشا کنیم. همچنین ممکن است PHI شما را به خاطر علل زیر افشا کنیم:
 - برای اجازه دادن به مقامات فدرال برای انجام فعالیت‌های اطلاعاتی و امنیتی
 - اداره ایالتی برای مشخص کردن تناسب پزشکی
 - برای خدمات حفاظت از رئیس جمهور یا سایر اشخاص مجاز
- **پرداخت هزینه کارگران** - می‌توانیم برای تبعیت از قانون مربوط به پرداخت هزینه کارگران یا سایر برنامه‌های مشابه که در قانون مشخص شده است، PHI شما را افشا کنیم تا برای آسیب‌ها یا بیماری‌های ناشی از مسائل کاری و بدون بروز اشتباه فردی، مزایای مربوطه را ارائه دهیم.
- **وضعیت‌های اضطراری** - ممکن است در شرایط اضطراری یا در صورتی که ناتوان شده‌اید یا در محل حضور ندارید، PHI شما را برای اعضای خانواده، دوستان شخصی بسیار نزدیک، سازمان‌های امدادسانی در شرایط بحرانی یا سایر افرادی که قبلاً از طرف شما مشخص شده‌اند، افشا کنیم. برای مشخص کردن اینکه آیا افشا به سود شما است یا خیر، از قضاوت و تجربه حرفه‌ای استفاده می‌کنیم. اگر افشا به سود شما باشد، فقط آن بخش PHI را افشا می‌کنیم که مستقیماً به دخالت شخصی در مراقبت شما ارتباط پیدا می‌کند.
- **افراد زندانی** - اگر شما جزء افراد زندانی در یک نهاد بازپروری هستید یا توسط مقامات قضایی تحت بازداشت قرار گرفته‌اید، در صورتی می‌توانیم PHI شما را به نهادهای بازپروری یا مقامات قضایی ارائه کنیم که برای ارائه مراقبت بهداشتی یا حفاظت از سلامت و ایمنی شما یا سلامت یا ایمنی دیگران یا ایمنی و امنیت خود سازمان بازپروری، لازم و ضروری باشند.
- **تحقیق** - در شرایط خاص، زمانی می‌توانیم PHI شما را برای تحقیقات ارائه کنیم که مطالعه تحقیقاتی پزشکی آن‌ها تأیید شده باشند و برای اطمینان از حریم خصوصی و حفاظت از PHI شما، تدابیر امنیتی خاصی در نظر گرفته شده باشند.

استفاده‌ها و افشای‌های PHI شما که نیاز به مجوز دارند

ما برای موارد زیر باید مجوز کتبی شما را دریافت کنیم تا بتوانیم PHI شما را افشا یا از آن استفاده کنیم، مگر در چند استثناء مطابق دلایل ذیل:

فروش PHI - پیش از هرگونه افشای PHI که به عنوان فروش در نظر گرفته شده، یعنی در ازای افشای PHI به این شکل قرار باشد مبلغی دریافت کنیم، از شما درخواست اجازه کتبی خواهیم کرد.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



بازاریابی - برای استفاده از PHI شما با هدف بازاریابی، به جز در موارد بسیار استثنایی و محدود، مثل زمانی که به صورت رو در رو با شما مکاتباتی درباره بازاریابی داریم یا زمانی که هدایایی با ارزش اسمی مشخص در اختیارتان قرار می‌دهیم، از شما به صورت کتبی برای استفاده یا افشای اطلاعات، اجازه خواهیم گرفت.

نکات مربوط به روان‌درمانی - ما برای افشا یا استفاده از هر یک از نکات روان‌درمانی شما که ممکن است ذخیره کرده باشیم، به جز در بعضی موارد استثنایی محدود، مثل بعضی درمان‌ها، کارکردهای مراقبت بهداشتی یا پرداخت‌های خاص، از شما اجازه به صورت کتبی اجازه خواهیم گرفت.

حقوق فردی

موارد زیر جزء حقوق شما در زمینه PHI هستند. اگر می‌خواهید از هر یک از حقوق زیر استفاده کنید، لطفاً با استفاده از اطلاعات موجود در انتهای این اعلامیه، با ما تماس بگیرید.

- **حق لغو اجازه** - شما می‌توانید اجازه خود را در هر زمان لغو کنید؛ لغو اجازه شما باید به صورت کتبی انجام شود. این لغو اجازه فوراً اجرا خواهد شد، به جز در مواردی که قبلاً با استفاده از اجازه صادر شده و پیش از دریافت درخواست لغو اجازه، اقداماتی انجام داده‌ایم.
- **حق درخواست محدودیت** - شما حق دارید برای افشا و استفاده از PHI خود در جهت درمان، پرداخت یا عمل‌های مراقبت بهداشتی و علاوه بر آن افشای اطلاعات برای کسانی که در مراقبت از شما یا پرداخت هزینه‌ها دخالت دارند، مثل اعضای خانواده و دوستان نزدیک، محدودیتی را درخواست کنید. باید محدودیت‌های مدنظرتان و ایالتی که می‌خواهید محدودیت در آن اعمال شود، در درخواست شما قید شده باشد. ما مجبور نیستیم با این درخواست موافقت کنیم. در صورت موافقت، از محدودیت‌های شما تبعیت می‌کنیم، به جز در صورتی که برای ارائه درمان‌های اضطراری به اطلاعات مربوطه نیاز باشد. با این وجود، استفاده یا افشای PHI برای پرداخت یا عمل مراقبت بهداشتی در یک طرح سلامت را زمانی محدود خواهیم کرد که هزینه خدمات و موارد به صورت کامل توسط شما پرداخت شده باشد.
- **حق درخواست مکاتبه محرمانه** - حق دارید درخواست کنید ما از طریق روش‌های جایگزین یا محل‌های متفاوت، درباره PHI با شما در تماس باشیم. این حق تنها در شرایط زیر اعمال می‌شود: (1) در این مکاتبه اطلاعات پزشکی یا نام ارائه‌دهنده و آدرس مربوط به رسید خدمات حساس قید شده است (2) افشای تمام یا بخشی از اطلاعات پزشکی یا نام ارائه‌دهنده و آدرس در صورت استفاده از روش‌های جایگزین یا محل متفاوت مورد نظر شما، احتمال بروز خطر برای شما را در پی داشته باشد. مجبور نیستید درباره دلیل درخواست خود توضیح بدهید، اما درخواست شما باید به روشنی عنوان کند که یا در این مکاتبه اطلاعات پزشکی و یا نام و آدرس مربوط به دریافت خدمات حساس افشا می‌شود و یا افشای تمام یا بخشی از اطلاعات پزشکی یا نام و آدرس ارائه‌دهنده می‌تواند باعث به خطر افتادن شما شود اگر روش یا محل مکاتبه تغییر نکند. ما باید درخواست شما را بررسی کنیم تا متوجه شویم که منطقی است و روش‌های جایگزین یا محلی که PHI باید در آن افشا شود را مشخص می‌کند یا خیر.
- **حق دسترسی و دریافت یک کپی از PHI شما** - شما حق دارید، به جز در بعضی موارد محدود، یک کپی از PHI خود که شامل مجموعه سوابق مشخص‌تان است را مشاهده یا دریافت کنید. می‌توانید از ما درخواست کنید کپی‌ها را در قالب‌هایی به جز فتوکپی ارائه کنیم. ما از قالب مورد درخواست شما استفاده خواهیم کرد، مگر آنکه نتوانیم این کار را انجام بدهیم. باید درخواست خود برای دسترسی به PHI را به صورت کتبی ارائه کنید. اگر درخواست شما را رد کردیم، توضیحات خود را به صورت کتبی ارائه خواهیم کرد و به شما توضیح خواهیم داد که آیا دلایل رد درخواست را می‌توان بررسی کرد یا خیر و چطور می‌توانید این خدمات را درخواست نمود یا مسئله قابلیت رسیدگی مجدد دارد یا خیر.



▪ **حق اصلاح PHI -** اگر فکر می‌کنید PHI شما حاوی اطلاعات نادرست است، حق دارید از ما درخواست کنید آن را اصلاح کنید یا تغییر بدهیم. درخواست شما باید به شکل کتبی باشد و باید درباره دلیل اصلاح اطلاعات هم توضیح بدهد. ممکن است به دلیلی خاص با درخواست شما مخالفت کنیم، برای مثال اگر اطلاعاتی که می‌خواهید اصلاح کنید را ایجاد نکرده باشیم و ایجاد کننده PHI خودش توانایی انجام این اصلاح را داشته باشد. در صورت رد کردن درخواست شما، یک توضیح کتبی ارائه خواهیم داد. شما می‌توانید با یک اظهارنامه پاسخ بدهید که با تصمیم ما مخالف هستید و ما اظهارنامه شما را به PHI که از ما درخواست اصلاحش را داشتید، پیوست می‌کنیم. اگر ما درخواست شما برای اصلاح اطلاعات را بپذیریم، تلاش خود را تا حد معمول به کار می‌گیریم تا به دیگران، از جمله به افرادی که شما نام برده‌اید، اطلاع بدهیم اصلاحاتی صورت گرفته است و تغییرات را در موارد افشای اطلاعات در آینده در نظر خواهیم گرفت.

▪ **حق دریافت یک گزارش افشاگری‌ها -** حق دارید یک فهرست از مثال‌هایی که ما یا شرکای تجاریمان در طول 6 سال گذشته PHI شما را افشا کرده‌ایم، دریافت کنید. این مسئله شامل افشاهای انجام شده با هدف درمان، پرداخت، عمل‌های مراقبت بهداشتی، یا افشاهایی که با اجازه خود شما و برای برخی فعالیت‌های خاص دیگر انجام شده‌اند، نمی‌شود. اگر این درخواست حسابداری را در یک بازه 12 ماهه برای بیش از یک بار انجام دهید، ما می‌توانیم برای پاسخ به این درخواست‌های اضافه یک مبلغ قابل قبول، با توجه به هزینه‌های انجام شده از شما دریافت کنیم. ما در زمان درخواست از سوی شما، اطلاعات بیشتری درباره هزینه‌های خود ارائه خواهیم داد.

▪ **حق تنظیم شکایت -** اگر فکر می‌کنید حقوق حریم خصوصی شما نقض شده یا ما شیوه‌های حفظ حریم خصوصی خود را نادیده گرفته‌ایم، می‌توانید به صورت کتبی یا تلفنی و با استفاده از اطلاعات تماس در انتهای این اطلاعیه، شکایتی برای ما تنظیم کنید. برای شکایات مربوط به اعضای Medi-Cal، اعضا همچنین می‌توانند با بخش خدمات مراقبت بهداشتی اداره کالیفرنیا که در بخش بعد آمده است، تماس بگیرند.

همچنین می‌توانید شکایت خود را برای معاونت اداره ایالات متحده دفتر خدمات انسانی و بهداشتی با ارسال یک نامه به آدرس 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 یا تماس با شماره 1-800-368-1019، (TTY: 1-866-788-4989) یا مراجعه به www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints تنظیم کنید.

ما به خاطر تنظیم شکایت هیچ اقدامی علیه شما انجام نخواهیم داد.

• **حق دریافت یک کپی از این اطلاعیه -** می‌توانید در هر لحظه با استفاده از اطلاعات تماس در پایان این اطلاعیه، برای دریافت یک کپی از این اطلاعیه درخواست بدهید. اگر این اطلاعیه را روی وبسایت ما یا از طریق پست الکترونیک (ایمیل) دریافت کرده‌اید، این حق را هم دارید که یک نسخه کاغذی درخواست کنید.

اطلاعات تماس

اگر درباره این اطلاعیه، شیوه‌های حریم خصوصی ما در رابطه با PHI شما یا نحوه استفاده از حقوق خود سوالی در ذهن دارید، می‌توانید به صورت کتبی یا با استفاده از اطلاعات تماس زیر، با ما تماس بگیرید.

تلفن: 1-800-522-0088
فکس: 1-818-676-8314
ایمیل: Privacy@healthnet.com

تلفن:
فکس:
ایمیل:

Health Net Privacy Office
Privacy Official :Attn
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 9140



اگر اعتقاد دارید که از حریم خصوصی شما حفاظت نکرده‌ایم و مایل به تنظیم شکایت هستید، می‌توانید شکایت خود را از طریق تماس یا به صورت کتبی تنظیم کنید:

مأمور حریم خصوصی
c/o دفتر خدمات قضایی

California Department of Health Care Services
1501 Capitol Avenue, MS 0010
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413

تلفن: 1-916-445-4646 یا (TTY: 1-866-866-0602) (TDD: 1-877-735-2929)

ایمیل: Privacyofficer@dhcs.ca.gov

اطلاعیه حریم خصوصی اطلاعات مالی

اطلاعیه حاضر درباره این مسئله توضیح می‌دهد که اطلاعات مالی مربوط به شما ممکن است چطور استفاده و منتشر شود و چطور می‌توانید به این اطلاعات دسترسی پیدا کنید. لطفاً آن را به دقت بررسی کنید.

ما متعهد هستیم محرمانگی اطلاعات مالی شخصی شما را حفظ کنیم. برای اهداف مربوط به این اطلاعیه، «اطلاعات مالی شخصی» به معنی اطلاعاتی درباره یک فرد ثبت‌نام شده یا یک متقاضی پوشش مراقبت بهداشتی است که باعث شناسایی یک فرد می‌شود، به صورت عمومی در دسترس همه نیست و می‌توان از خود فرد دریافت کرد یا در رابطه با ارائه پوشش مراقبت بهداشتی برای یک فرد به دست می‌آید.

اطلاعاتی که ما جمع‌آوری می‌کنیم: ما اطلاعات مالی شخصی درباره شما را از منابع زیر جمع‌آوری می‌کنیم:

- اطلاعاتی که از شما بر روی فرم‌های درخواست یا سایر فرم‌ها دریافت می‌کنیم، مثل نام، آدرس، سن، اطلاعات پزشکی و شماره تأمین اجتماعی؛
- اطلاعات مربوط به تراکنش بین شما و ما، شرکای ما و دیگران، مثل پرداخت‌های حق بیمه ماهانه و سابقه ادعاهای انجام شده؛ و
- اطلاعات مربوط به گزارشات مصرف‌کننده

افشای اطلاعات: ما اطلاعات مالی شخصی درباره افراد ثبت‌نام کننده یا کسانی که قبلاً ثبت‌نام کرده بودند را در اختیار هیچ شخص ثالثی قرار نمی‌دهیم، به جز مواردی که بر اساس قانون ملزم یا مجاز به انجام آن هستیم. برای مثال، در زمان پیاده‌سازی شیوه‌های عمومی کسب و کارمان، ممکن است، با توجه به آنچه در قانون اجازه داده شده است، هر گونه اطلاعات مالی شخصی که از شما جمع‌آوری می‌کنیم را بدون اجازه از طرف شما، به انواع نهادهایی که در زیر آمده است، ارائه کنیم:

- به شرکت وابسته به ما، مثل سایر بیمه‌گرها؛
- به شرکت‌های غیروابسته به اهداف کسب و کار روزانه ما، مثل ارزیابی تراکنش‌های ما، حفظ حساب(های) شما یا پاسخ به دستورات دادگاه و تحقیقات قضایی در حال انجام؛ و
- به شرکت‌های غیروابسته که خدماتی را برای ما اجرا می‌کنند، برای مثال مکاتبات تبلیغی را از طرف ما ارسال می‌کنند.



محرمانگی و امنیت: ما تدابیر ایمنی فرآیندی، فیزیکی، الکترونیکی را با توجه به استانداردهای قابل اعمال ایالتی و فدرال حفظ می‌کنیم تا از اطلاعات مالی شخصی شما در برابر خطرانی مثل مفقود شدن، از بین رفتن یا سواستفاده، حفاظت کنیم. این تدابیر شامل تدابیر ایمنی رایانه‌ای، فایل‌ها و ساخته‌های ایمن‌شده و محدودیت روی کسانی که می‌توانند به اطلاعات مالی شخصی شما دسترسی پیدا کنند.

سوالاتی درباره این اطلاعیه:

اگر پرسشی درباره این اطلاعات دارید:
لطفاً با شماره تلفن رایگان در پشت کارت شناسایی خود زنگ بزنید یا با شماره Health Net 1-800-522-0088 تماس بگیرید.

اطلاعیه مربوط به قوانین

بسیاری از قوانین روی این دفترچه اعضا اعمال می‌شوند. این قوانین می‌تواند روی حقوق و مسئولیت‌های شما تأثیر بگذارد، حتی در صورتی که قوانین در این دفترچه راهنما موجود نباشند یا تشریح نشده باشند. قوانین اصلی که روی این دفترچه اعمال می‌شوند عبارتند از قوانین ایالتی و فدرال درباره برنامه Medi-Cal. ممکن است سایر قوانین ایالتی و فدرال هم اعمال شوند.

اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان پرداخت‌کننده آخرین محل اقامت

گاهی اوقات برای خدماتی که Health Net به شما ارائه می‌دهد، باید شخص دیگری اولین پرداخت را انجام بدهد. برای مثال، اگر در تصادف رانندگی باشید یا در محل کار آسیب ببینید، بیمه یا پرداخت هزینه کارگران باید اولین پرداخت را انجام بدهد.

DHCS این حق و مسئولیت را دارد که هزینه خدمات تحت پوشش Medi-Cal که Medi-Cal برای آن‌ها پرداخت‌کننده اصلی نیست را دریافت کند. اگر آسیب دیده‌اید و فرد دیگری مسئول آسیب شما باشد، شما یا نماینده قانونی‌تان باید ظرف 30 روز از اقدام یا دعوی حقوقی، به DHCS اطلاع دهید. این اطلاع را به صورت آنلاین ارائه دهید:

▪ <http://dhcs.ca.gov/PI> در Personal Injury Program

▪ <http://dhcs.ca.gov/WC> در Workers Compensation Recovery Program

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

برنامه Medi-Cal از قوانین و مقررات فدرال در رابطه با قوانین و مقررات مربوط به توانایی مالی اشخاص ثالث و خدمات مراقبت بهداشتی برای افراد ذی‌نفع، پیروی می‌کند. Health Net تمام تدابیر لازم را به کار می‌گیرد تا اطمینان پیدا کند Medi-Cal پرداخت‌کننده هزینه آخرین محل اقامت است.

باید برای پوشش سلامت دیگری (OHC) که به طور رایگان به شما قابل عرضه باشد یا تحت پوشش ایالت باشد درخواست کنید و آن را نگه دارید. در صورت عدم درخواست یا نگه داشتن OHC رایگان یا با پوشش ایالتی، مزایا و/یا واجد شرایط بودن Medi-Cal از شما سلب یا متوقف خواهد شد. اگر تغییرات را سریعاً به OHC گزارش نکنید و به دلیل این تأخیر، مزایایی از Medi-Cal که واجد شرایط آن نیستید را دریافت کنید، ممکن است لازم باشد به DHCS بازپرداخت کنید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



اطلاعیه مربوط به بازیابی املاک

برنامه Medi-Cal باید بازپرداخت هزینه‌ها را از میراث برخی اعضای متوفی Medi-Cal مطالبه کند؛ شامل حق بیمه مراقبت مدیریت‌شده، خدمات مراکز پرستاری، خدمات اجتماع‌محور و خانگی و خدمات داروهای نسخه‌ای و بیمارستانی ارائه‌شده به عضو متوفی Medi-Cal در زمان 55 سالگی یا بعد از آن. اگر عضو متوفی میراثی نداشته باشد یا هنگام مرگ دارایی‌ای نداشته باشد، بدهی لغو می‌گردد.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره بازیابی میراث، با شماره 1-916-650-0490 تماس بگیرید. یا مشاوره حقوقی بگیرید.

اعلامیه اقدام

هر زمان Health Net یکی از درخواست‌های خدمات مراقبت بهداشتی را رد کرد، به تأخیر انداخت، پایان داد، یک نامه اعلامیه اقدام (NOA) از طرف Health Net برای شما ارسال خواهد شد. اگر با تصمیم طرح مخالف هستید، همیشه می‌توانید یک درخواست تجدیدنظر نزد Health Net تنظیم کنید.

مسئولیت شخص ثالث

چنانچه بازیابی مبلغ خدمات ناشی از اقدامی با مسئولیت مبتنی بر تقصیر شخص ثالث یا بیمه اموال و تلفات از جمله جبران غرامت کارگران و پوشش رانندگان وسایل نقلیه بیمه‌نشده باشد، Health Net برای بازیابی مبلغ خدمات تحت پوشش ارائه‌شده به اعضا مطالبه‌ای نخواهد کرد. با این وجود، Health Net اینگونه پرونده‌های بالقوه را به اطلاع DHCS می‌رساند و به DHCS در دنبال کردن حقوق ایالت برای بازیابی هزینه‌ها در اینگونه موارد، کمک می‌کند. اعضا ملزم هستند در این زمینه به Health Net و DHCS کمک کنند.

پیمانکاران مستقل

رابطه بین Health Net و هر ارائه‌دهنده‌ای فعال، یک رابطه پیمانکاری مستقل در نظر گرفته می‌شود. ارائه‌دهندگانی که در کار مشارکت دارند، کارمندان یا نمایندگان Health Net نیستند و نه Health Net و نه هیچ یک از کارکنان Health Net کارمند یا نماینده ارائه‌دهنده عضو طرح محسوب نمی‌شود. Health Net تحت هیچ شرایطی مسئولیت کوتاهی، فعالیت اشتباه یا حذف هیچ یک از افراد شرکت‌کننده یا سایر ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی را به عهده نمی‌گیرد. پزشکان شرکت‌کننده در طرح و نه در Health Net، رابطه پزشک-بیمار را با اعضا حفظ می‌کنند. Health Net ارائه‌دهنده مراقبت بهداشتی نیست.

کلاهبرداری طرح مراقبت بهداشتی

کلاهبرداری در طرح مراقبت درمانی عبارتست از کلاهبرداری یا تعبیر نادرست از سوی یک ارائه‌دهنده، عضو، کارفرما یا هر شخص دیگری که از طرف آن‌ها فعالیت دارد. این کار جرم تلقی شده و پیگرد قانونی دارد. هر شخصی که به عمد و با اطلاع قبلی در یک فعالیت با هدف کلاهبرداری از طرح مراقبت بهداشتی شرکت دارد و ادعایی را تنظیم می‌کند که حاوی اظهارات نادرست یا گول‌زننده است، مرتکب جرم کلاهبرداری از بیمه شده است.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



اگر درباره هر گونه اتهامی که در یک صورتحساب یا فرم توضیح مزایا ذکر شده است، نگرانی دارید و یا از یک فعالیت غیرقانونی اطلاع پیدا کرده یا نسبت به آن مشکوک شده‌اید، از طریق خط ویژه گزارش کلاهبرداری به شماره 1-866-685-8664 با طرح تماس بگیرید. خط تلفن کلاهبرداری در 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته فعال است. تمام تماس‌ها کاملاً محرمانه هستند.

شرایطی که از کنترل Health Net خارج هستند

تا جایی که بحرانی طبیعی یا شرایط اضطراری باعث خارج شدن مراکز خدماتی یا کارکنان Health Net از فرآیند ارائه یا آماده‌سازی خدمات یا مزایا ذکر شده در دفترچه راهنمای اعضا شود، الزام Health Net به ارائه این خدمات یا مزایا به این نیاز محدود می‌شود که Health Net تمام تلاش صادقانه خود را به کار می‌گیرد تا مفاد مربوط به این خدمات یا مزایا را با توجه به دسترسی فعلی به مراکز خدمات یا کارکنان خودش ارائه یا آماده کند.



گزارش و حل مشکلات

دو نوع مشکل وجود دارند که ممکن است با Health Net داشته باشید:

- یک شکایت (یا شکواییه) زمانی مطرح می‌شود که شما با Health Net یا یک ارائه‌دهنده، یا با مراقبت بهداشتی یا درمانی که از یک ارائه‌دهنده دریافت می‌کنید، به مشکل برخورد کنید.
- درخواست تجدیدنظر زمانی مطرح می‌شود که با تصمیم Health Net برای عدم پوشش یا تغییر خدمات خود مخالف باشید.

همچنین می‌توانید از فرآیند شکایت و درخواست تجدیدنظر Health Net استفاده و مشکلات خود را برای ما مطرح کنید. این کار هیچ یک از حقوق و درمان‌های قانونی شما را از بین نمی‌برد. ما به دلیل شکایت در مورد شما تبعیض قائل نمی‌شوید و سعی در تلافی نخواهیم داشت. اطلاع‌رسانی شما درباره مشکلاتی که دارید، به ما کمک خواهد کرد مراقبت تمام اعضا را ارتقا دهیم.

شما باید همیشه ابتدا با Health Net تماس بگیرید و مشکلات خود را به اطلاع ما برسانید. برای در میان گذاشتن مشکل خود با ما می‌توانید در تمام 24 ساعت روز در 7 روز هفته با ما به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. ما شکایت یا درخواست تجدیدنظر شما را بررسی می‌کنیم و نتیجه را به شما اطلاع می‌دهیم. بخش‌های «شکایت» و «تجدیدنظرخواهی» در زیر نشان می‌دهد که چگونه باید شکایت یا درخواست تجدیدنظر خود را ارائه دهید، چقدر طول می‌کشد که پاسخ دهیم و چگونه می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (فوری) کنید.

اگر هنوز به شکایت یا درخواست تجدیدنظر شما رسیدگی نشده است یا از نتیجه آن راضی نیستید، می‌توانید با California Department of Managed Health Care (DMHC) به شماره 1-888-HMO-2219 تماس بگیرید. (TTY 1-877-688-9891)

بازرس مراقبت بهداشتی تحت مدیریت Medi-Cal در اداره مراقبت بهداشتی مدیریت‌شده کالیفرنیا (DHCS) هم می‌تواند به شما کمک کند. اگر برای پیوستن، تغییر یا ترک یک طرح سلامت با مشکل مواجه هستید، آنها می‌توانند به شما کمک کنند. همچنین اگر محل زندگی خود را تغییر داده‌اید و برای انتقال Medi-Cal به کانتی جدید با مشکل مواجه هستید، آنها می‌توانند به شما کمک کنند. می‌توانید از روز دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8:00 صبح تا 5:00 بعدازظهر از طریق شماره 1-888-452-8609 با Ombudsman تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید در رابطه با تعیین صلاحیت انجام شده درباره خودتان، از دفتر تعیین صلاحیت شکایت کنید. اگر مطمئن نیستید که شکایت خود را باید به چه کسی ارائه دهید، با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

برای گزارش اطلاعات نادرست درباره بیمه سلامت تکمیلی خود، لطفاً از روز دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8:00 صبح تا 5:00 عصر از طریق شماره 1-800-541-5555 با Ombudsman تماس بگیرید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



شکایات

یک شکایت (یا شکواییه) زمانی مطرح می‌شود که شما با خدماتی که از Health Net یا یک ارائه‌دهنده دریافت می‌کنید مشکل دارید، یا از کیفیت آن ناراضی هستید. برای تنظیم شکایت هیچ محدودیت زمانی وجود ندارد. می‌توانید در هر زمان به صورت تلفنی، کتبی یا آنلاین، یک شکایت نزد ما تنظیم کنید.

▪ **از طریق تلفن:** به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. شماره شناسایی طرح سلامت، نام و دلیل خود برای شکایت را بگویید.

▪ **از طریق پست:** با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید و درخواست کنید یک فرم برایتان ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. مطمئن شوید که نام، شماره شناسایی طرح سلامت و دلیل خود برای شکایت را قید کرده باشید. به ما بگویید چه اتفاقی افتاده است و چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم.

فرم را به این آدرس پست کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

فرم‌های شکایت در دفتر پزشک شما هم موجود خواهند بود.

▪ **آنلاین:** به وبسایت Health Net مراجعه کنید. به آدرس www.healthnet.com بروید.

اگر در تنظیم شکایت به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی را به شما ارائه کنیم. با 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

ظرف مدت 5 روز پس از دریافت شکایت، یک نامه برای شما ارسال می‌کنیم و به شما اطلاع می‌دهیم که آن را دریافت کرده‌ایم. ظرف مدت 30 روز، یک نامه دیگر برایتان ارسال می‌کنیم که به شما توضیح می‌دهد چطور مسئله را حل و فصل کردیم. اگر درباره شکایتی که به پوشش خدمات درمانی شما، ضرورت پزشکی یا درمان آزمایشی یا تحقیقاتی مرتبط نیست با Health Net بگیرید و شکایت شما تا پایان روز کاری بعد حل و فصل شود، ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

اگر از ما می‌خواهید تصمیم خود را سریع‌تر اعلام کنیم زیرا زمان صرف شده برای رسیدگی به شکایت ممکن است زندگی، سلامت یا توانایی شما برای کار کردن را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (سریع) داشته باشید. برای درخواست بازبینی تسریع‌شده، از طریق شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) با ما تماس بگیرید. ما ظرف مدت 72 ساعت پس از دریافت شکایت شما، تصمیم خواهیم گرفت.

درخواست بازبینی

درخواست با شکایت فرق دارد. یک درخواست تجدیدنظر عبارت است از تقاضا از Health Net برای بررسی و تغییر یک تصمیم که درباره پوشش یک خدمت مورد درخواست از سوی شما، گرفته شده است. اگر برای شما یک نامه اطلاعیه اقدام (NOA) ارسال کنیم که در آن به شما گفته شده خدمتی رد شده، به تأخیر افتاده، تغییر کرده یا به پایان رسیده است و با تصمیم ما موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر تنظیم کنید. PCP شما هم می‌تواند با داشتن اجازه کتبی، از طرف شما درخواست تجدیدنظر بدهد.

با مرکز خدمات اعضا به شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



درخواست تجدیدنظر را باید ظرف مدت 60 روز تقویمی از تاریخ دریافت NOA تنظیم کنید. در صورتی که تحت درمان هستید و می‌خواهید درمان شما ادامه پیدا کند، باید ظرف 10 روز از تاریخی که مهر پست بر نامه زده شده یا تاریخ تحویل آن به شما، یا قبل از تاریخی که Health Net شما می‌گوید خدمات متوقف می‌شود اقدام به درخواست استیناف کنید. در هنگام درخواست تجدیدنظر، لطفاً به ما اطلاع بدهید که می‌خواهید همچنان خدمات را دریافت کنید. شما می‌توانید از طریق تلفن، به صورت کتبی یا آنلاین درخواست تجدیدنظر بدهید.

- از طریق تلفن: به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید را اعلام کنید.
- از طریق پست: با Health Net به شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید و درخواست کنید یک فرم برایتان ارسال شود. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. مطمئن شوید که نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید قید شده باشد. فرم را به این آدرس پست کنید:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

مطب پزشکستان فرم‌های درخواست تجدیدنظر را در اختیار دارد.

- آنلاین: به وبسایت Health Net مراجعه کنید. به آدرس www.healthnet.com بروید. اگر در تنظیم تجدیدنظر به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی را به شما ارائه کنیم. با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
- ظرف مدت 5 روز پس از دریافت درخواست تجدیدنظر، یک نامه برای شما ارسال می‌کنیم و به شما اطلاع می‌دهیم که آن را دریافت کرده‌ایم. ظرف مدت 30 روز، تصمیم خود درباره تجدیدنظر را به شما اعلام خواهیم کرد.
- اگر شما یا پزشکستان از ما می‌خواهید تصمیم خود را سریع‌تر اعلام کنیم زیرا زمان صرف شده برای رسیدگی به درخواست تجدیدنظر ممکن است زندگی، سلامت یا توانایی شما برای کار کردن را به خطر بیندازد، می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (سریع) داشته باشید. برای پرسیدن درباره بررسی فوری، با شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. ما ظرف مدت 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، تصمیم خواهیم گرفت.

اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید

اگر درخواست تجدیدنظر تنظیم کرده‌اید و نامه‌ای از Health Net دریافت کرده‌اید که در آن گفته‌ایم تصمیم خود را تغییر نداده‌ایم، یا پس از گذشت 30 روز هنوز هیچ نامه‌ای دریافت نکرده‌اید که در آن تصمیم ما به شما اعلام شده باشد، می‌توانید:

- درخواست دادرسی ایالتی از اداره خدمات اجتماعی بکنید و یک قاضی پرونده شما را بررسی خواهد کرد.
- درخواست یک بررسی مستقل پزشکی (IMR) از DMHC داشته باشید تا یک بازرس که عضو Health Net نیست، پرونده شما را بررسی کند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید. Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است. یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



برای رسیدگی ایالتی یا یک IMR نیاز نیست هیچ هزینه‌ای پرداخت کنید.

می‌توانید همزمان برای دادرسی ایالتی و بررسی مستقل پزشکی درخواست بکنید. اما اگر اول درخواست رسیدگی ایالتی کنید و رسیدگی انجام شود، دیگر نمی‌توانید درخواست IMR بکنید. در این حالت تصمیم رسیدگی ایالتی نهایی خواهد بود. بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری در زمینه نحوه درخواست دادرسی ایالتی یا IMR، در اختیار شما قرار می‌دهد.

بررسی پزشکی مستقل (IMR)

IMR زمانی انجام می‌شود که یک بازرس خارجی که به طرح سلامت ارتباطی ندارد، پرونده شما را بررسی کند. اگر IMR می‌خواهید، ابتدا باید نزد Health Net یک درخواست تجدیدنظر تنظیم کنید. اگر پس از گذشت 30 روز تقویمی از طرح سلامت خود نامه‌ای دریافت نکردید یا در صورتی که از تصمیم طرح سلامت خود ناراضی هستید، می‌توانید یک درخواست IMR داشته باشید. می‌توانید ظرف مدت 6 ماه از تاریخ اعلام تصمیم درخواست تجدیدنظر، درخواست IMR خود را ارائه کنید.

ممکن است بتوانید فوراً، بدون تنظیم درخواست تجدیدنظر، یک IMR بگیرید. این زمانی اتفاق می‌افتد که سلامت شما در خطر باشد.

نحوه درخواست IMR در اینجا آمده است. توجه داشته باشید که واژه «شکوییه» به هر دو کلمه «شکایت» و «درخواست تجدیدنظر» اشاره دارد:

California Department of Managed Health Care مسئول نظارت بر طرح‌های خدمات مراقبت سلامت است. در صورت داشتن شکایت علیه طرح سلامت خود باید ابتدا از طریق شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 با طرح سلامت خود تماس بگیرید و از فرآیند اعتراض طرح سلامت خود قبل از تماس با اداره استفاده کنید. استفاده از این رویه شکایت، هیچگونه حق قانونی یا غرامت بالقوه‌ای که می‌تواند در اختیارتان باشد را از شما سلب نمی‌کند. اگر در ارتباط با یک مسئله اورژانسی ناراضی دارید، اگر ناراضی شما به خوبی توسط طرح سلامت پاسخ داده نشده است یا اگر ناراضی شما همچنان برای مدت زمان بیش از 30 روز برطرف نشده است، می‌توانید برای دریافت راهنمایی با بخش تماس بگیرید. همچنین ممکن است برای بررسی پزشکی مستقل (IMR) واجد شرایط باشید. اگر برای IMR واجد شرایط باشید، فرآیند IMR یک بررسی بی‌طرفانه نسبت به تصمیمات پزشکی ارائه خواهد کرد که درباره طرح سلامت مرتبط با ضرورت پزشکی یک سرویس، درمان، تصمیمات پوشش‌دهی برای درمان‌هایی که ذاتاً تجربی یا تحقیقی هستند و اختلافات پرداختی برای خدمات پزشکی اورژانسی یا فوری هستند. این بخش همچنین دارای یک تلفن رایگان (1-888-HMO-2219) و یک خط TDD به شماره (1-877-688-9891) برای افرادی است که مشکل گفتاری و شنوایی دارند. وبسایت اداره به نشانی <http://www.hmohelp.ca.gov> حاوی فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست IMR و دستورالعمل‌های آنلاین است.

رسیدگی‌های ایالتی

رسیدگی ایالتی جلسه‌ای است که با حضور افرادی از DSS انجام می‌شود. یک قاضی به حل و فصل مشکل شما کمک می‌کند. تنها در صورتی می‌توانید درخواست رسیدگی ایالتی داشته باشید که قبلاً درخواست تجدیدنظر به Health Net داده‌اید و همچنان از نتیجه آن ناراضی هستید یا زمانی که پس از گذشت 30 روز از درخواست خود، هیچ پاسخی دریافت نکرده‌اید و درخواست بررسی مستقل پزشکی نیز نداده‌اید.

باید ظرف مدت 120 روز از تاریخ این نامه، درخواست رسیدگی ایالتی خود را ارائه کنید. PCP می‌تواند با استفاده از اجازه کتبی و در صورت دریافت تأییدیه از DSS، به جای شما درخواست رسیدگی ایالتی بدهد. همچنین می‌توانید با DSS تماس بگیرید و درخواست PCP خود برای رسیدگی ایالتی را تأیید کنید.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



می‌توانید به صورت تلفنی یا نامه، درخواست رسیدگی ایالتی داشته باشید.

- از طریق تلفن: با استفاده از شماره 1-800-952-5253 با واحد پاسخگویی عمومی DSS تماس بگیرید (TTY 1-800-952-8349).
- از طریق پست: فرم ارائه شده همراه با اطلاعیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید. آن را به این آدرس بفرستید:

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

اگر برای درخواست رسیدگی ایالتی به کمک نیاز دارید، ما می‌توانید به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی را به شما ارائه کنیم. با (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

در جلسه رسیدگی، شما از طرف خودتان صحبت می‌کنید. ما از طرف خودمان صحبت می‌کنیم. تصمیم‌گیری درباره پرونده شما توسط قاضی ممکن است تا 90 روز طول بکشد. Health Net باید با توجه به تصمیم قاضی عمل کند.

اگر از DSS می‌خواهید تصمیم خود را سریع‌تر اعلام کنیم زیرا زمان صرف شده برای یک دادرسی ایالتی ممکن است زندگی، سلامت یا توانایی شما برای کار کردن کامل را به خطر می‌اندازد، خودتان یا PCP می‌توانید درخواست رسیدگی ایالتی تسریع‌شده (سریع) داشته باشید. DSS باید ظرف حداکثر 3 روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از Health Net، تصمیم خود را اعلام کند.

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده

اگر گمان می‌کنید که یک ارائه‌دهنده یا شخصی که Medi-Cal دریافت می‌کند، مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است، حق دارید آن را گزارش کنید.

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده ارائه‌دهنده عبارتند از:

- تغییر نادرست در سوابق پزشکی
- تجویز داور بیش از آنچه از نظر پزشکی نیاز است
- ارائه خدمات مراقبت بهداشتی بیش از آنچه از نظر پزشکی نیاز است
- ارائه صورتحساب برای خدماتی که ارائه نشده است
- ارائه صورتحساب برای خدمات حرفه‌ای، زمانی که افراد حرفه‌ای خدمات را ارائه نکرده‌اند

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده توسط یک شخص دریافت‌کننده مزایا عبارتند از:

- قرض دادن، فروختن یا دادن یک کارت شناسایی طرح سلامت یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (همان BIC) به شخصی دیگر
- دریافت درمان‌ها یا داروهای مشابه از بیش از یک ارائه‌دهنده
- مراجعه به اتاق وضعیت اضطراری، زمانی که مسئله اضطراری نبوده است
- استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره شناسایی طرح سلامت یک فرد دیگر

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



6 | گزارش و رفع مشکلات

برای گزارش کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده، نام، آدرس و شماره شناسایی شخصی را که مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است، یادداشت کنید. تا حدی که می‌توانید جزئیاتی درباره فرد ارائه کنید، برای مثال شماره تلفن یا اگر آن فرد یک ارائه دهنده است، تخصص. تاریخ رویدادها و خلاصه آنچه دقیقاً اتفاق افتاد را بیان کنید.

گزارش خود را به این آدرس بفرستید:

واحد ویژه بررسی
1370 Timberlake Manor Parkway
Chesterfield, MO 63017
1-866-685-8664

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



شماره‌های مهم و مواردی که باید بدانید

شماره تلفن‌های مهم

- مرکز خدمات اعضای Health Net به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110
- خدمات ناتوانی
- وبسایت: <https://www.ada.gov>
- خدمات رله کالیفرنیا (CRS): (TTY/TDD) 711
- Sprint 1-888-877-5379 (صوتی)
- MCI 1-800-735-2922 (صوتی)
- اطلاعات مربوط به قانون معلولین آمریکایی (ADA) (صوتی): 1-800-514-0301
- (TDD) 1-800-514-0383
- خدمات کودکان (برنامه CCS)
- وبسایت: <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>
- کانتهی Kern: 1-661-868-0504
- کانتهی لس آنجلس: 1-800-288-4584
- کانتهی Sacramento: 1-916-875-9900
- کانتهی سن دیگو: 1-619-528-4000
- کانتهی San Joaquin: 1-209-468-3900
- کانتهی Stanislaus: 1-209-558-7515
- کانتهی تولر: 1-559-685-5800
- برنامه سلامت و جلوگیری از ناتوانی کودکان (CHDP)
- وبسایت: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
- کانتهی Kern: 1-661-321-3000
- کانتهی لس آنجلس: 1-800-993-2437
- کانتهی Sacramento: 1-916-875-7151
- کانتهی سن دیگو: 1-619-692-8808
- کانتهی San Joaquin: 1-209-468-8335
- کانتهی Stanislaus: 1-209-558-8860
- کانتهی تولر: 1-559-687-6915

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- **خدمات ایالت کالیفرنیا**
 - دفتر بازرس DHCS: 1-888-452-8609 (وبسایت: <https://www.dhcs.ca.gov>)
 - سازمان خدمات اجتماعی: 1-800-952-5253 (TDD: 1-800-952-8349) (وبسایت: <https://www.cdss.ca.gov>)
 - سازمان مراقبت‌های درمانی هماهنگ (DMHC): 1-888-466-2219 (وبسایت: <http://dmhc.ca.gov>)
 - **زنان، نوزادان و کودکان (WIC):**
 - تلفن: 1-888-942-9675
 - **وبسایت:**
<https://www.cdph.ca.gov/Programs/CFH/DWICSN/Pages/Program-Landing1.aspx>
 - **سازمان تامین اجتماعی**
 - درآمد اجتماعی تکمیلی (SSI): 1-800-772-1213 (TTY: 1-800-325-0778)
 - **وبسایت:** <https://www.ssa.gov>
 - **دفاتر کانتی**
 - **وبسایت:** <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
 - **وبسایت سلامت روان:**
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>
 - **کانتی کرن**
 - سازمان خدمات انسانی: 1-661-631-6807
 - خدمات سلامت روان: 1-800-991-5272
 - **کانتی لس آنجلس**
 - (Department of Public Social Services (DPSS
 - خط تلفن راهنمایی مرکزی (شامل خدمات زبانی): 1-877-481-1044
 - مرکز خدمات مشتریان DPSS: 1-866-613-3777؛ 7400-258-310-1
 - اداره سلامت روان کانتی لس آنجلس: 1-800-854-7771
 - **ساکرامنتو کانتی**
 - سازمان کمک انسانی: 1-916-874-3100
 - بخش بهداشت و خدمات انسانی (بهداشت روان): 1-888-881-4881
 - **کانتی سن دیگو**
 - سازمان خدمات سلامت و انسانی: 1-866-262-9881
 - بخش سلامت رفتاری سن دیگو: 1-888-724-7240
 - **کانتی سان خوآکین**
 - بخش بهداشت عمومی: 1-209-468-3400
 - سلامت رفتار: 1-888-468-9370
 - آژانس خدمات انسانی: 1-209-468-1000
 - **کانتی استانیسلاوس**
 - آژانس خدمات انجمن: 1-877-652-0734
 - خدمات سلامت و بازیابی رفتاری: 1-888-376-6246



○ کانتی تولر

سازمان خدمات انسانی و بهداشتی 1-800-540-6880
بخش سلامت روان: 1-800-320-1616

مواردی که باید بدانید:

شروع درد زایمان: دوره زمانی که در طول آن یک زن در سه مرحله تولد نوزاد قرار دارد و نمی‌تواند به شکلی ایمن و به موقع، پیش از شروع زایمان به یک بیمارستان دیگر منتقل شود یا انتقال ممکن است به سلامت و ایمنی مادر یا جنین آسیب برساند.

حاد: وضعیتی پزشکی که ناگهانی است و به رسیدگی پزشکی سریع نیاز ندارد و مدت زیادی طول نمی‌کشد.

درخواست تجدیدنظر: تقاضا از Health Net برای بررسی و تغییر یک تصمیم که درباره پوشش یک خدمت مورد درخواست از سوی شما، گرفته شده است.

مزایا: خدمات مراقبت بهداشتی و داروهای تحت پوشش این طرح سلامت

خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS): یک برنامه که تا سن 21 سالگی به کودکانی که از بعضی مشکلات بهداشتی و بیماری‌های خاص رنج می‌برد، خدماتی ارائه می‌کند.

جلوگیری از معلولیت و سلامت کالیفرنیا (CHDP): یک برنامه سلامت عمومی که هزینه ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی خصوصی و عمومی را برای ارزیابی‌های سلامت اولیه پرداخت می‌کند تا بیماری و ناتوانی در کودکان و نوجوانان شناسایی شده و از بروز آن‌ها پیشگیری شود. برنامه به کودکان و نوجوانانی که صلاحیت دسترسی به مراقبت‌های سلامت عادی دارند، کمک می‌کند. PCP شما می‌تواند خدمات CHDP را ارائه کند.

مدیر پرونده: پرستاران یا مددکاران ثبت‌شده که می‌تواند به شما در درک مشکلات جدی سلامت کمک کرده و ترتیب لازم برای دریافت مراقبت از ارائه‌دهندگان را فراهم کنند.

پرستار مامای دارای مجوز (CNM): فردی که دارای مدرک ثبت‌شده پرستاری است و گواهی مامایی پرستاری از سوی هیأت پرستاران مجاز کالیفرنیا را داراست. پرستار مامای دارای مجوز می‌تواند به موارد زایمان طبیعی رسیدگی کند.

بیماری مزمن: بیماری یا مشکل پزشکی دیگر که نمی‌توان به صورت دائم درمان کرد و با گذشت زمان بدتر می‌شود و درمان باید برای جلوگیری از بدتر شدن وضعیت شما آغاز شود.

کلینیک: مرکزی که اعضا می‌توانند به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) انتخاب کنند. می‌تواند یک مرکز سلامت واجد صلاحیت فدرال (FQHC)، کلینیک اجتماعی، کلینیک بهداشت روستایی (RHC)، کلینیک خدمات سلامت سرخ‌پوستان یا سایر مراکز مراقبت اولیه باشد.

خدمات اجتماع محور بزرگسالان (CBAS): خدمات سرپایی، خدمات مبتنی بر مرکز درمانی برای مراقبت پرستاری حرفه‌ای، خدمات اجتماعی، درمان‌ها، مراقبت شخصی، آموزش و حمایت خانواده و ولی، خدمات تغذیه، حمل و نقل و سایر خدماتی که به اعضای واجد شرایط ارائه می‌شوند.

شکایت: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی یک عضو از Health Net، یک ارائه‌دهنده، یا کیفیت مراقبت یا کیفیت خدمات ارائه شده. شکایت مشابه شکواییه است.

استمرار مراقبت: توانایی عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌دهنده فعلی برای حداکثر 12 ماه، در صورت موافقت Health Net و ارائه‌دهنده.

هماهنگی مزایا (COB): فرآیند تعیین اینکه کدام پوشش بیمه (Medicare، Medi-Cal)، بیمه تجاری یا سایر بیمه‌ها) دارای مسئولیت پرداخت و درمان اولیه برای اعضای با بیش از یک نوع پوشش بیمه سلامت هستند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



سیستم سلامت سازمان‌یافته کانتی (COHS): نهاد محلی ایجادشده توسط هیأت ناظران کانتی برای قرارداد با برنامه Medi-Cal. دریافت‌کنندگان ثبت‌نام‌شده ارائه‌دهنده مراقبت درمانی خود را از بین همه خدمات‌دهندگان COHS انتخاب می‌کنند.

سهم بیمار: پرداختی که معمولاً در زمان ارائه خدمات و علاوه بر پرداخت بیمه‌گر انجام می‌دهید.

پوشش (خدمات تحت پوشش): خدمات مراقبت بهداشتی ارائه‌شده به اعضای Health Net مشمول شرایط و ضوابط، محدودیت‌ها و استثنائات قراردادی Medi-Cal مطابق با مفاد این مدرک پوشش (EOC) و اصلاحات آن هستند.

DHCS: اداره خدمات سلامتی کالیفرنیا (The California Department of Health Care Services) این یک دفتر ایالتی است که روی برنامه Medi-Cal نظارت دارد.

لغو ثبت‌نام توقف استفاده از طرح به دلیل اینکه شما دیگر صلاحیت ندارید یا به یک طرح سلامت جدید منتقل شده‌اید. شما باید فرمی که اعلام می‌کند دیگر نمی‌خواهید از این طرح استفاده کنید، امضا نمایید و یا با HCO تماس بگیرید و به صورت تلفنی ثبت‌نام خود را لغو کنید.

DMHC: اداره خدمات بهداشتی مدیریت شده کالیفرنیا (The California Department of Managed Health Care) این یک دفتر ایالتی است که روی طرح‌های سلامت مراقبت مدیریت‌شده نظارت دارد.

تجهیزات پزشکی بادوام (DME): تجهیزاتی که به لحاظ پزشکی مورد نیاز بوده و از سوی پزشک یا یک ارائه‌دهنده دیگر سفارش داده می‌شوند. Health Net درباره خرید یا اجاره کرده DME تصمیم‌گیری می‌کند. هزینه‌های اجاره نباید بیش از هزینه خرید باشند. تعمیر تجهیزات پزشکی تحت پوشش قرار دارد.

خدمات غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT): خدمات EPSDT مزایایی است که به اعضای کمتر از 21 سال Medi-Cal و با هدف کمک به سلامت آن‌ها ارائه می‌شود. اعضا باید چک‌آپ‌های سلامت مناسب سن خود و غربالگری‌های مربوطه را انجام دهند تا مشکلات سلامت خود را بیابند و به درمان زود هنگام آن‌ها بپردازند.

وضعیت پزشکی اورژانس: مشکل جسمی یا روانی (روانی) با علائمی بسیار شدید، مثل درد زایمان (به تعریف فوق مراجعه کنید) یا درد شدید، که هر فرد دارای دانش معقولی از سلامت فکر کند عدم دریافت مراقبت پزشکی فوری، منجر به اتفاقات زیر شود:

- سلامت شما یا سلامت جنین متولد نشده را در معرض خطر جدی قرار بدهد
- در عملکرد بدن نقص ایجاد می‌کند
- باعث شود یک عضو بدن یا یک عضو به درستی کار نکند

مراقبت اتاق اضطراری: یک معاینه که توسط پزشک (یا کارکنان زیر نظر یک پزشک به شکلی که در قانون اجازه داده شده است) برای اطلاع از اینکه آیا مشکل پزشکی اضطراری وجود دارد یا خیر. خدماتی که از نظر پزشکی به آن‌ها نیاز است تا فرد با توجه به توانایی‌های مرکز درمانی به وضعیت با ثبات برسد.

انتقال پزشکی اضطراری: انتقال در یک آمبولانس یا خودروی اضطراری به یک اتاق اضطراری برای دریافت مراقبت پزشکی اضطراری.

ثبت نام کننده: شخصی که عضو طرح سلامت است و خدمات را از طریق طرح دریافت می‌کند.

خدمات حذف‌شده: خدماتی که تحت پوشش Health Net نیست؛ خدمات پوشش داده نشده.

خدمات تنظیم خانواده: خدمات مربوط به پیشگیری یا تأخیر در بارداری.

مرکز بهداشت و اجد شرایط فدرال (FQHC): یک مرکز بهداشت در یک منطقه که تعداد زیادی ارائه دهنده خدمات بهداشتی ندارد. می‌توانید مراقبت پایه و پیشگیرانه را در یک FQHC دریافت کنید.

هزینه در ازای خدمات (FFS): به این معنی است که شما در یک طرح سلامت بهداشتی مدیریت‌شده ثبت‌نام نکرده‌اید. بر اساس FFS، پزشک شما باید Medi-Cal «مستقیم» را بپذیرد و هزینه خدمات را به صورت مستقیم برای Medi-Cal ارسال کند.



پیگیری مراقبت: مراقبت پزشک عادی برای بررسی پیشرفت یک بیمار پس از بستری یا در طول دوره درمان.

دستورنامه: یک فهرست از داروها و اقلامی که معیارهای خاصی را دارند و برای اعضا تأیید شده‌اند.

کلاهبرداری: یک فعالیت عمدی برای گول زدن یا تحریف توسط فردی که از این فعالیت دروغ آگاهی دارند ممکن است باعث ایجاد مزیت غیر مجاز برای آن شخص یا افراد دیگر شود.

مراکز زایمان مستقل (FBC): مراکز درمانی که برنامه‌ریزی شود که زایمان به دور از محل سکونت زن باردار در آن انجام شود، دارای مجوز باشد یا به صورت دیگری از سوی دولت ایالتی مجاز باشد تا مراقبت قبل از زایمان و وضع حمل یا مراقبت بعد از زایمان و سایر خدمات سرپایی که در این طرح سلامت گنجانده شده‌اند را ارائه کند. این مراکز بیمارستان نیستند.

شکایت: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی یک عضو از Health Net، یک ارائه‌دهنده، یا کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه شده. شکایت مشابه شکواییه است.

خدمات و دستگاه‌های آماده‌سازی: خدمات مراقبت بهداشتی که باعث می‌شود شما مهارت‌ها و عملکردهای زندگی روزانه را حفظ کنید، بیاموزید یا ارتقا دهید

گزینه‌های مراقبت بهداشتی (HCO): برنامه‌ای که می‌تواند از شما در یک طرح سلامت ثبت‌نام کند یا ثبت‌نام شما را لغو نماید.

ارائه‌دهنده مراقبت از سلامت ندارد: پزشکان و متخصصانی مثل جراحان، پزشکانی که سرطان را درمان می‌کنند، یا پزشکانی که اعضای خاصی از بدن را درمان می‌کنند و در طرح Health Net هستند یا عضو شبکه Health Net می‌باشند. Health Net ارائه‌دهندگان شبکه باید مجوز کار در کالیفرنیا را داشته باشند و خدمات تحت پوشش Health Net را به شما ارائه کنند.

معمولاً برای مراجعه به متخصص، به یک ارجاع از PCP خود نیاز دارید. PCP شما باید قبل از دریافت مراقبت از سوی متخصص، یک پیش تأیید از Health Net دریافت کند.

لازم نیست برای برخی خدمات مانند تنظیم خانواده، مراقبت اورژانسی، مراقبت زنان و زایمان یا خدمات حساس، از PCP خود ارجاع دریافت کنید.

انواع ارائه‌دهندگان مراقبت از سلامت:

- متخصص گوش و حلق و بینی، ارائه‌دهنده‌ای است که شنوایی شما را آزمایش می‌کند.
- پرستار-مامای دارای مجوز، پرستاری است که در طی بارداری و زایمان از شما مراقبت می‌کند.
- پزشک خانواده، پزشکی است که مشکلات پزشکی عادی را برای همه سنین درمان می‌کند.
- پزشک عمومی، پزشکی است که مشکلات پزشکی عادی را درمان می‌کند.
- کارورز پزشکی است که آموزش ویژه درباره تخصص داخلی، از جمله بیماری‌های مربوطه، را داشته باشد.
- پرستار حرفه‌ای دارای مجوز، پرستار دارای مجوزی است که با پزشکتان کار می‌کند.
- مشاور فردی است که در مشکلات خانوادگی به شما کمک می‌کند.
- دستیار پزشکی یا دستیار پزشکی دارای مجوز، یک فرد بدون مجوز است که در ارائه مراقبت پزشکی به شما، به پزشکتان کمک می‌کند.
- پزشک سطح متوسط، نام مورد استفاده برای ارائه‌دهندگان مراقبت از سلامت مانند پرستار-ماما، دستیار پزشک یا پرستار حرفه‌ای است.
- پرستار بیهوشی، پرستاری است که به شما بیهوشی می‌دهد.
- پرستار متخصص یا دستیار پزشک فردی است که در یک کلینیک یا مطب پزشک روی تشخیص، درمان و مراقبت از شما، در یک چارچوب مشخص کار می‌کند.
- متخصص زنان و زایمان / متخصص زنان (متخصص زنان و زایمان) پزشکی است که در زمینه سلامت زنان از جمله در زمان بارداری و تولد کار می‌کند.

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- درمانگر شغلی، ارائه‌دهنده‌ای است که به شما در کسب مجدد مهارت‌ها و فعالیت‌های روزانه پس از بیماری یا آسیب کمک می‌کند.
 - متخصص اطفال، پزشکی است که کودکان از سن تولد تا نوجوانی را درمان می‌کند.
 - درمانگر فیزیکی، ارائه‌دهنده‌ای است که به شما در دستیابی مجدد به قدرت بدنی پس از بیماری یا آسیب کمک می‌کند.
 - متخصص پا، پزشکی است از پاهای شما مراقبت می‌کند.
 - روانشناس، شخصی است که مشکلات سلامت روان را درمان می‌کند، اما دارو تجویز نمی‌کند.
 - پرستار ثبت شده، پرستاری با آموزش بیشتر نسبت به پرستار حرفه‌ای دارای مجوز است و برای انجام کارهای خاصی با پزشک مجوز دارد.
 - درمانگر تنفسی، ارائه‌دهنده‌ای است که در رابطه با تنفس‌تان به شما کمک می‌کند.
 - پاتولوژیست گفتار، ارائه‌دهنده‌ای است که در رابطه با گفتار‌تان به شما کمک می‌کند.
- بیمه سلامت:** پوشش بیمه‌ای که از طریق پرداخت مجدد هزینه بیماری یا آسیب به فرد بیمه‌شده یا خود ارائه‌دهنده مراقبت بهداشتی، هزینه‌های پزشکی و جراحی را تحت پوشش قرار می‌دهد.
- مراقبت‌های بهداشتی منزل:** مراقبت پرستاری حرفه‌ای و سایر خدماتی که در منزل ارائه می‌شوند.
- ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی منزل:** ارائه‌دهندگانی که مراقبت پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات را در منزل به شما ارائه می‌کنند.
- آسایشگاه بیماران لاعلاج (Hospice):** مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، احساسی، اجتماعی و روحی برای اعضای که بیماری لاعلاج دارند (انتظار نمی‌رود برای مدتی بیش از 6 ماه زنده بمانند).
- بیمارستان:** مکانی است که می‌توانید در آن مراقبت سرپایی یا بستری را از پزشکان و پرستاران دریافت کنید.
- بستری در بیمارستان:** پذیرش در بیمارستان برای درمان به عنوان بیمار بستری شده.
- مراقبت بیمار سرپایی در بیمارستان:** مراقبت پزشکی یا جراحی انجام شده در یک بیمارستان بدون پذیرش و بستری شدن.
- مراقبت بیمار بستری شده:** زمانی است که مجبور هستید شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بمانید.
- درمان طولانی مدت:** مراقبت در یک مرکز پزشکی برای مدتی طولانی تر از ماه پذیرش.
- طرح مراقبت مدیریت شده:** یک طرح Medi-Cal که فقط از بعضی پزشکان، متخصصین، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاصی برای افراد دریافت‌کننده Medi-Cal که در آن طرح ثبت‌نام کرده‌اند. Health Net یک طرح سلامت مدیریت‌شده است.
- منزل پزشکی:** یک روش مراقبت که کیفیت مراقبت بهداشتی بهتر ارائه داده، مدیریت شخصی را توسط اعضای مراقبت خود ارتقا بخشیده و در طول زمان هزینه‌های اضافی را کاهش می‌دهد.
- ضروری از نظر پزشکی (یا ضرورت پزشکی):** درمان‌های دارای ضرورت پزشکی خدمات مهمی‌اند که معقول بوده و حافظ حیات هستند. این درمان برای جلوگیری از وخامت بیماری یا ناتوانی بیماران لازم است. این درمان با کمک به بهبود بیماری یا آسیب، درد شدید را کاهش می‌دهد. خدمات Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال شامل درمان‌های دارای ضرورت پزشکی برای رفع یا بهبود بیماری جسمی یا ذهنی اعم از اختلالات مصرف مواد مخدر مطابق با مفاد مندرج در بخش 1396d(r) ذیل عنوان 42 از قانون مدون ایالات متحده می‌شود.
- Medicare:** برنامه بیمه سلامت فدرال برای افراد دارای 65 سال سن یا بیشتر، بعضی افراد کمتر از این سن با ناتوانی جسمی و افراد مبتلا بیماری کلیوی مرحله آخر (نارسایی دائم کلیوی که نیازمند دیالیز یا پیوند کلیه است و گاهی اوقات ESRD نامیده می‌شود).
- عضو:** عضو Medi-Cal که در Health Net ثبت‌نام کرده و حق دارد از خدمات تحت پوشش استفاده کند.



ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان: افراد دارای گواهی که خدمات سلامت روان و سلامت رفتاری را به بیماران ارائه می‌دهد. خدمات مامایی: مراقبت پیش از زایمان، هنگام زایمان و پس از زایمان، شامل مراقبت تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت واسطه‌ای برای نوزاد توسط پرستار-ماماهای دارای مجوز (CNM) و ماما‌های دارای مجوز (LM).

شبکه: یک گروه از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که با Health Net برای ارائه مراقبت، قرارداد دارد.

ارائه‌دهنده شبکه (یا ارائه‌دهنده داخل شبکه): به «خدمات‌دهنده مشارکت‌کننده» بروید.

خدمات پوشش داده نشده: خدماتی که Health Net پوشش نمی‌دهد.

انتقال پزشکی غیراضطراری (NEMT): حمل و نقل زمانی که نمی‌توانید با استفاده از خودرو شخصی، اتوبوس، قطار یا تاکسی خود را به محل ملاقات پزشکی برسانید. Health Net برای رسیدن به محل ملاقات، کمترین هزینه NEMT را برای نیازهای پزشکی شما در زمانی که به حمل‌ونقل برای رسیدن به قرار ملاقات نیاز دارید، پرداخت می‌کند.

داروی خارج از فهرست دارویی: دارویی که در دستورنامه دارویی فهرست نشده است.

انتقال غیراضطراری: به محل قرار ملاقات برای یکی از خدمات Medi-Cal می‌روید یا باز می‌گردید که توسط ارائه‌دهنده شما تأیید شده است.

ارائه‌دهنده غیرشرکت‌کننده ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه Health Net نیست.

دیگر پوشش‌های سلامت (OHC): دیگر پوشش‌های سلامت (OHC) به بیمه سلامت خصوصی اطلاق می‌شود. این خدمات شامل خدمات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروخانه و/یا طرح‌های تکمیلی Medicare (بخش C و D) می‌شوند.

دستگاه ارتوپدی: دستگاهی که به عنوان پایه یا مهاربند استفاده می‌شود که به صورت خارجی به بدن متصل است تا از یک آسیب جدی یا قسمت بیمار بدن پشتیبانی کند یا حرکات آن را تصحیح کند و از لحاظ پزشکی برای ریکواری پزشکی عضو ضروری است.

خدمات خارج از ناحیه: خدمات در حالی که بیمار خارج از ناحیه سرویس است.

ارائه‌دهنده خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از شبکه Health Net نیست.

مراقبت سرپایی: زمانی است که مجبور نیستید شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بمانید.

خدمات سلامت روان بیماران سرپایی: خدمات سرپایی برای اعضای مبتلا به شرایط سلامت روان کم تا متوسط از جمله:

- ارزیابی یا درمان سلامت روان فردی و گروهی (روان درمانی)
- تست روانشناسی در زمانی که از لحاظ پزشکی برای ارزیابی یک شرایط سلامت روانی مشخص شده است.
- خدمات سرپایی برای اهداف نظارت بر دارو درمانی.
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه، لوازم و مکمل‌های سرپایی

مراقبت تسکین دهنده: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، احساسی، اجتماعی و روحی برای عضو مبتلا به بیماری جدی.

بیمارستان مشارکتی: یک بیمارستان مجاز که برای ارائه خدمات به اعضا در زمانی که عضو مراقبت دریافت می‌کند با Health Net قرارداد دارد. خدمات تحت پوشش که تعدادی از بیمارستان‌های مشارکتی ممکن است به اعضا ارائه کنند، با بررسی استفاده و خطمشی‌های تضمین کیفیت Health Net یا قرارداد Health Net با بیمارستان محدود می‌شود.

ارائه‌دهنده مشارکتی (یا پزشک مشارکتی): پزشک، بیمارستان یا سایر متخصصان مراقبت از سلامت دارای مجوز یا تسهیلات سلامت دارای مجوز از جمله تسهیلات نیمه حادی که با Health Net برای ارائه خدمات تحت پوشش به اعضا در زمانی که مراقبت دریافت می‌کنند، قرارداد دارد.



خدمات پزشک: خدمات ارائه شده توسط یک شخص دارای مجوز تحت قوانین ایالتی برای ارائه دارو یا استنوپاتی نه فقط شامل خدمات ارائه شده توسط پزشکان که در حین مراجعه شما به بیمارستان در صورت حساب بیمارستان درج شده است. **طرح:** به «طرح مراقبت مدیریت شده» بروید.

قوانین پس از تثبیت: خدماتی که پس از تثبیت یک وضعیت پزشکی اورژانسی دریافت می‌کنید.

پیش تأیید (یا قبل از مجوز): PCP شما باید قبل از دریافت خدمات خاص، یک تأیید از Health Net دریافت کند. Health Net فقط خدماتی را تأیید می‌کند که به آن نیاز دارید. Health Net خدمات توسط ارائه‌دهندگان غیرمشارکتی را تأیید نخواهد کرد، اگر Health Net معتقد باشد که می‌توانید خدمات قابل مقایسه یا مناسب‌تری را از طریق ارائه‌دهندگان Health Net دریافت کنید. هر ارجاع به معنای تأیید نیست. باید از Health Net تأیید دریافت کنید.

حق بیمه: مبلغ پرداخت شده برای پوشش؛ هزینه پوشش بیماری.

پوشش‌دهی داروی تجویزی: پوشش‌دهی برای داروهای تجویزی توسط یک ارائه‌دهنده.

داروهای تجویزی: دارویی که از لحاظ قانونی از طرف یک ارائه‌دهنده دارای مجوز توزیع می‌شود، بر خلاف داروی بدون نسخه (OTC) که به یک نسخه نیاز دارد.

فهرست داروی ترجیحی (PDL): فهرستی از داروهای انتخابی توسط این طرح سلامت تأیید شده است و پزشکان می‌توانند از بین آنها انتخاب کنند. همچنین دستورنامه نامیده می‌شود.

مراقبت اولیه: به «مراقبت روزمره» بروید.

ارائه‌دهنده خدمات اولیه (PCP): ارائه‌دهنده دارای مجوز که برای اکثر مراقبت سلامت خود دارید. PCP شما کمک می‌کند تا مراقبتی را که نیاز دارید، دریافت کنید. برخی از مراقبت‌ها ابتدا باید تأیید شوند، مگر اینکه:

- یک وضعیت اورژانسی دارید.
- به مراقبت متخصص زنان و زایمان نیاز دارید.
- به خدمات حساس نیاز دارید.
- به مراقبت تنظیم خانواده نیاز دارید.

PCP شما می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان و زایمان
- FQHC یا RHC
- سرپرستارها
- دستیار پزشک
- کلینیک

تأیید قبلی (تأییدیه قبلی): یک پردازش رسمی که مستلزم این است ارائه‌دهنده مراقبت شما برای ارائه خدمات یا رویه‌های خاص تأیید دریافت کند.

دستگاه پروتزی: یک دستگاه مصنوعی که به بدن متصل است تا جایگزین یک عضو بدن شود.

فهرست راهنمای ارائه‌دهنده: فهرستی از ارائه‌دهندگان در شبکه Health Net.



وضعیت پزشکی اورژانس روانپزشکی: یک اختلال روانی که در آن علائم به حدی جدی یا شدید هستند که منجر به خطر فوری به شما یا سایرین می‌شود یا بلافاصله نمی‌توانید به دلیل وجود اختلال روانی غذا، سرپناه یا لباس ارائه کنید یا از آنها استفاده کنید.

خدمات سلامت عمومی: خدمات بهداشتی که کل جمعیت را به صورت کل هدف قرار داده است. این موارد شامل، تجزیه و تحلیل وضعیت سلامت، نظارت بر سلامت، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، حفاظت از محیط زیست و بهداشت، آمادگی در برابر بلایای طبیعی و واکنش و سلامت شغلی می‌شود.

ارائه‌دهنده واجد شرایط: پزشک واجد شرایط حوزه عملی مناسب برای درمان وضعیت شما.

جراحی ترمیمی: جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن به منظور بهبود یا ایجاد ظاهری تا حد امکان عادی. ساختارهای غیرعادی بدن آن‌هایی هستند که به دلیل نواقص مادرزادی، نابهنجاری‌های رشدی، ضربه جسمی، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد شوند.

ارجاع: زمانی است که PCP شما می‌گوید می‌توانید از یک ارائه‌دهنده دیگر مراقبت دریافت کنید. برخی از مراقبت‌ها و خدمات تحت پوشش به یک ارجاع یا تأیید قبلی نیاز دارند.

مراقبت روزمره: خدمات پزشکی ضروری و مراقبت‌های پیشگیرانه، مراجعه برای سلامت کودک یا مراقبت از قبیل مراقبت پیوسته روزمره. هدف مراقبت روتین، جلوگیری از مشکلات سلامتی است.

کلینیک بهداشت روستایی (RHC): یک مرکز بهداشت در یک منطقه که تعداد زیادی ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی ندارد. می‌توانید مراقبت پایه و پیشگیرانه را در یک RHC دریافت کنید.

خدمات حساس: خدمات پزشکی فوری برای تنظیم خانواده، عفونت‌های منتقل‌شده از راه جنسی (STIها)، HIV / AIDS، تجاوز جنسی و سقط جنین.

بیماری جدی: یک بیماری یا وضعیتی که باید درمان شود و می‌تواند منجر به مرگ شود.

منطقه خدمات: منطقه جغرافیایی خدمات Health Net. شامل بخش‌های کرن، لس آنجلس، ساکرامنتو، سن دیگو، سن خوآکین، استانیسلاس و تولر.

مراقبت پرستاری حرفه‌ای: خدمات تحت پوشش ارائه شده توسط پرستاران، تکنسین‌ها و/یا درمان‌گرهای دارای مجوز در طی ماندن در یک تسهیلات دارای پرستاران حرفه‌ای در خانه عضو.

مرکز مجهز به پرستاران حرفه‌ای: مکانی که مراقبت پرستاری 24 ساعته‌ای را ارائه می‌کند که فقط متخصصان سلامت ممکن است ارائه کنند.

متخصص (یا پزشک دارای تخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت سلامت را درمان می‌کند. مثلاً، یک جراحی ارتوپدی که استخوان‌های شکسته را درمان می‌کند؛ یک آلرژیست که آلرژی‌ها را درمان می‌کند؛ و یک متخصص قلب که مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در اکثر موارد، برای مراجعه به متخصص به ارجاع از PCP خود نیاز دارید.

خدمات تخصصی سلامت روان:

▪ خدمات بیماران سرپایی:

- خدمات سلامت روان (ارزیابی، طرح برنامه، درمان، بازتوانی و تضمین)
- خدمات حمایت پزشکی
- خدمات متمرکز درمان روزانه
- خدمات توان‌بخشی روزانه
- خدمات دخالت در وضعیت بحرانی
- خدمات تثبیت وضعیت بحرانی
- خدمات مدیریت پرونده هدفمند

با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.

Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.

با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.



- خدمات رفتاری درمانی
- هماهنگ‌سازی مراقبت متمرکز (ICC)
- خدمات متمرکز در منزل (IHBS)
- مراقبت درمانی از کودکان (TFC)

■ خدمات محل اقامت:

- خدمات درمانی در محل اقامت بزرگسالان
- خدمات درمان در محل اقامت در وضعیت بحرانی

■ خدمات بستری:

- خدمات بیمارستانی برای بیماران با مشکل روانی حاد
- خدمات حرفه‌ای بیمارستانی برای بیماران با مشکل روانی
- خدمات مرکز سلامت روانی

بیماری لاعلاج: وضعیتی پزشکی که درمان‌شدنی نیست و در صورتی که بیماری سیر طبیعی خودش را داشته باشد، به احتمال زیاد منجر به مرگ در طی یک سال یا کمتر می‌شود.

ارزیابی خدمات پزشکی (یا غربالگری): ارزیابی سلامت شما توسط یک پزشک یا پرستاری که برای غربالگری به منظور تعیین فوریت نیاز شما برای مراقبت آموزش دیده است.

مراقبت حیاتی (یا خدمات حیاتی): خدماتی که برای درمان یک بیماری، آسیب یا وضعیت غیر فوریتی ارائه می‌شوند که به مراقبت پزشکی احتیاج دارند. می‌توانید مراقبت فوری را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید، اگر ارائه‌دهندگان شبکه به طور موقت در دسترس نیستند.





با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY: 711) 1-800-675-6110 تماس بگیرید.
Health Net در تمام 24 ساعت روز، 7 روز هفته آماده کمک به شما است. این شماره تماس رایگان است.
یا با خط رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین از www.healthnet.com بازدید کنید.

